



# ACCESIBILIDAD DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS: CASO GUARANDA — ECUADOR

VERÓNICA ARCOS BÓSQUEZ  
JUAN TORRES CADENA  
GERMAN SÁNCHEZ CHÁVEZ  
ALEXIS REINOSO HARO

*Del papel a la práctica: el desafío del turismo inclusivo.*

ISBN: 978-9907-0-0479-3  
2025



# **ACCESIBILIDAD DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS: CASO GUARANDA – ECUADOR**

---

**AUTORES:**

**VERÓNICA MARIBEL ARCOS BÓSQUEZ**

**JUAN PABLO TORRES CADENA**

**GERMAN PATRICIO SÁNCHEZ CHÁVEZ**

**ALEXIS GABRIEL REINOSO HARO**



Este libro ha sido debidamente examinado y valorado en la modalidad doble par ciego con fin de garantizar la calidad científica.

©Grupo Editorial BLR  
Universidad Estatal de Bolívar  
Riobamba – Ecuador  
Correo: publicaciones@grupobl.com  
<https://grupobl.com/libros-investig>  
REPOSITORIO



Arcos, V.Torres, J., Sánchez, G, Reinoso, A. (2025) Accesibilidad de alojamientos turísticos: caso Guaranda – Ecuador. Grupo Editorial BLR.

© Verónica Maribel Arcos Bósquez  
Juan Pablo Torres Cadena  
German Patricio Sánchez Chávez  
Alexis Gabriel Reinoso Haro

**ISBN: 978-9907-0-0479-3**

El copyright promueve la libertad de expresión, protege la diversidad de ideas y conocimiento, además apoya la libre expresión. Se prohíbe de manera rigurosa la producción o el almacenamiento de esta publicación, ya sea en su totalidad o en parte, está estrictamente prohibido por ley, incluyendo el diseño de la portada, así como su difusión a través de cualquiera de sus medios, ya sean electrónicos, mecánicos, ópticos, de grabación o incluso de fotocopia, sin permiso de los propietarios de los derechos de autor.

## FILIACIONES DE LOS AUTORES

Verónica Maribel Arcos Bósquez

Universidad Estatal de Bolívar

Correo Electrónico: varcos@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6949-6708>

Juan Pablo Torres Cadena

Universidad Estatal de Bolívar

Correo Electrónico: jtorres@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5255-5444>

Germán Patricio Sánchez Chávez

Universidad Estatal de Bolívar

Correo Electrónico: gsanchez@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2906-2999>

Alexis Gabriel Reinoso Haro

Universidad Estatal de Bolívar

Correo Electrónico: alexis.reinoso@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5849-245X>



## **PRÓLOGO**

Este libro presenta un análisis integral de la accesibilidad en alojamientos turísticos utilizando como caso de estudio la ciudad de Guaranda, Ecuador. La investigación aborda la brecha existente entre el marco legal ecuatoriano para la accesibilidad, considerado uno de los más progresistas de América Latina, y su implementación real en el sector turístico. Para el estudio de caso presentado en el libro se ha utilizado un enfoque metodológico mixto el cual combina análisis de cumplimiento de accesibilidad, entrevistas en profundidad y observación participante; además, se evalúa la situación actual de los establecimientos de alojamiento en Guaranda, identificando las barreras existentes y las oportunidades de mejora en un contexto específico.

Los encuentros revelan que los alojamientos turísticos evaluados presentan algunas deficiencias significativas en accesibilidad física, sensorial y cognitiva; sin embargo, existe una disposición positiva por parte de gestores y propietarios hacia la implementación de mejoras. El presente libro constituye la primera investigación sistemática sobre accesibilidad turística en el cantón Guaranda, proporcionando un marco teórico sólido, metodologías de evaluación adaptadas al contexto local, y recomendaciones prácticas paulatinas para que el territorio se transforme en un destino turístico inclusivo. La obra tiene una contribución significativa al conocimiento académico sobre turismo accesible en contextos en desarrollo y ofrece herramientas aplicables para

gestores turísticos; así como, autores de políticas públicas y propietarios de alojamientos, demostrando que la accesibilidad representa un imperativo ético y una oportunidad económica para el desarrollo turístico sostenible.

El turismo, representa la libertad humana de conocer, apreciar y conectarse con lugares y diversidad de culturas. Sin embargo, millones de personas en todo el mundo, se ve limitada por barreras que no deberían existir en una sociedad que aspira a ser verdaderamente inclusiva. Este libro nace de la convicción profunda de que el derecho de las personas al disfrute del turismo no debe estar condicionado por las capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

Durante mis años de trabajo en el sector turístico y académico, he sido testigo de la falta de preparación de los destinos y establecimientos turísticos en cuestiones de accesibilidad. Esto no solo afecta a la persona directamente involucrada, sino que se extiende a su círculo familiar y social, reproduciendo el impacto de la exclusión. En base a estas experiencias he comprendido que la accesibilidad no es un tema técnico secundario, sino más bien un elemento fundamental en los servicios turísticos que define la calidad humana.

La elección del cantón Guaranda como caso de estudio ha sido fortuito; esta ciudad ubicada en la región andina, contiene una riqueza histórica y cultural única, que representa el potencial y los desafíos que enfrentan algunos destinos turísticos en América Latina en la actualidad. Caminar por sus calles coloniales empedradas, observar

la majestuosidad de sus iglesias, compartir con la sencillas y amabilidad de su gente; así como, participar en su famoso y alegre carnaval, ha hecho que reflexione sobre una pregunta fundamental: ¿pueden todas las personas disfrutar de estas experiencias extraordinarias?

La respuesta, aún es negativa para muchas personas con discapacidad. Sin embargo, también encontré algo esperanzador: una comunidad dispuesta a cambiar, empresarios turísticos conscientes de que la accesibilidad no es un costo, sino una inversión necesaria para cumplir con un servicio humano y de calidad a los diversos turistas. En contraste a esto, un punto negativo es el desconocimiento por parte de las autoridades, de los beneficios de la actividad turística como generadora de desarrollo en economía local y por lo tanto hay un bajo comprometimiento con la inclusión.

Este libro busca ir más allá de una percepción limitada que reduce la accesibilidad a la instalación de rampas o baños adaptados. Considerando que la accesibilidad es un sistema integral que abarca desde un diseño arquitectónico adecuado hasta la actitud del personal de servicios, desde la información previa que se brinda al viajero hasta la experiencia completa del huésped.

A lo largo de esta investigación, he comprendido que hablar de accesibilidad turística también implica hablar de dignidad humana, de oportunidades de desarrollo económico, de innovación en servicios, y de construcción de una sociedad justa en relación a los derechos de todas las personas.

Ecuador demuestra un compromiso notable con los derechos de las personas con discapacidad a nivel normativo. La Constitución de 2008, considerada una de las más progresistas del mundo en términos de derechos humanos, establece el derecho de las personas con discapacidad a acceder a todos los espacios y servicios. Así mismo, la Ley Orgánica de Discapacidades provee un marco jurídico sólido, y las políticas públicas han mostrado avances alentadores. Sin embargo, existe una brecha considerable entre este marco legal y la realidad que enfrentan las personas con discapacidad al pretender acceder a servicios turísticos.

La metodología empleada en este estudio se ha aplicado con el rigor académico y humano que amerita el estudio. Cada evaluación realizada, cada entrevista conducida, cada observación registrada, se la ha ejecutado con el propósito de generar conocimiento que trascienda las páginas de este libro.

Este libro constituye una invitación a repensar el turismo desde una perspectiva inclusiva. Se dirige a académicos que buscan profundizar en el conocimiento sobre turismo accesible, a profesionales del sector que desean implementar mejoras en sus establecimientos, a autoridades públicas que formulan políticas turísticas, y a toda persona interesada en construir un mundo más accesible.

Las páginas que siguen no solo presentan diagnósticos y análisis, sino también soluciones prácticas, herramientas aplicables y esperanza fundamentada en evidencia. Cada capítulo ha sido diseñado para proporcionar conocimientos útiles tanto para quien lee el libro

completo como para quien consulta secciones específicas según sus necesidades.

La accesibilidad no es un favor a las personas con discapacidad; es un derecho que se debe reconocer y un beneficio que debemos recibir. Un destino turístico accesible es un destino mejor para todos: familias con niños pequeños, personas mayores, viajeros con equipaje, personas con discapacidades temporales, y cualquier persona que valore la comodidad y la inclusión.

Guaranda tiene la oportunidad de convertirse en un referente de turismo accesible en la región andina. Este libro documenta el punto de partida de ese proceso para el viaje hacia la inclusión. El destino final es un turismo verdaderamente para todos, y el momento de comenzar es ahora.

*¡Que este libro sea el inicio de transformaciones que permitan a todos disfrutar de la magia de viajar!*

## **RESEÑA DEL AUTOR**

Arcos Bósquez Verónica Maribel, Licenciada en Administración de empresas Turísticas y Hoteleras, ha realizado estudios de posgrado en Planificación y gestión e Proyectos agroturísticos y ecológicos en la Universidad Agraria del Ecuador. Actualmente cursa el Doctorado en Dirección de Proyectos en la Universidad de Investigación e Innovación de México. Es docente universitaria e investigadora acreditada por la SENESCYT, enfoca su labor en el desarrollo turístico sostenible.

## ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b> .....	<b>i</b>
<b>RESEÑA DEL AUTOR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xv</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>19</b>
<b>1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA ACCESIBILIDAD</b> .....	<b>19</b>
1.1 Conceptualización de la accesibilidad .....	19
1.1.1 Definición y alcance del concepto .....	19
1.1.2 Dimensiones de la accesibilidad .....	22
1.2 Evolución histórica del concepto de accesibilidad.....	25
1.2.1 Modelos conceptuales de la discapacidad.....	25
1.2.2 Hitos en el desarrollo de la accesibilidad.....	26
1.3 Diseño universal y accesibilidad.....	27
1.3.1 Principios del diseño universal.....	27
1.3.2 Beneficios del diseño universal.....	28
1.4 Accesibilidad en el contexto turístico .....	29
1.4.1 Turismo accesible: definición y características.....	29
1.4.2 Dimensiones de la accesibilidad turística .....	30

1.4.3 El mercado del turismo accesible.....	31
1.5 Marco teórico para alojamientos turísticos accesibles.....	32
1.5.1 Características de los alojamientos accesibles .....	32
1.5.2 Categorías de habitaciones accesibles.....	34
Conclusiones.....	36
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>38</b>
<b>2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA ACCESIBILIDAD.....</b>	<b>38</b>
2.1 Marco Normativo Internacional.....	39
2.2 Estándares Internacionales.....	39
2.3 Marco Normativo Nacional del Ecuador .....	41
2.3.1 Normativa Constitucional (Constitución de La República Del Ecuador, 2008).....	41
2.3.2 Ley de Turismo (Ley de Turismo, 2024).....	48
2.3.3 Ley Orgánica de las personas con Discapacidad (LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, 2025) .....	50
2.4 Reglamento de Alojamiento Turístico(REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO, 2016) .....	53
2.5 Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE INEN) (Accesibilidad Universal (AU), 2016) .....	56
2.6 Requisitos Específicos para Alojamientos Turísticos.....	58

2.6.1	Clasificación de Establecimientos y Requisitos de Accesibilidad.....	58
2.7	Política Pública de Turismo Accesible e inclusivo 2030 .....	60
2.8	Aplicación de la Normativa en Guaranda .....	61
2.8.1	Contexto Local .....	61
2.9	Armonización con Estándares Internacionales .....	62
2.10	Buenas Prácticas y Casos de Éxito.....	63
2.11	Establecimientos Modelo .....	63
<b>CAPITULO III .....</b>		<b>66</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGÍAS APLICADAS EN LA ACCESIBILIDAD DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS .....</b>	<b>66</b>
3.1	Fundamentos Metodológicos de la Evaluación de Accesibilidad.....	67
3.1.1	Paradigmas de Investigación en Accesibilidad Turística.....	67
3.1.1	Principios Metodológicos Fundamentales .....	69
3.2	Metodologías de Evaluación Basadas en Estándares Técnicos .....	70
3.2.1	Evaluación Basada en Normas Técnicas Nacionales.....	70
3.3	Evaluación Basada en Estándares Internacionales.....	72
3.4	Método Delphi en la Validación de Instrumentos de Evaluación .....	73
3.4.1	Fundamentos del Método Delphi .....	73

<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>79</b>
<b>4 ESTUDIO CASO GUARANDA</b> .....	<b>79</b>
4.1 Datos generales del cantón Guaranda .....	79
4.1.1 Datos sobre las personas con discapacidad.....	80
4.2 Metodología utilizada en el estudio de caso .....	83
4.3 Resultados .....	86
4.3.1 Caracterización de los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda .....	87
4.3.2 Identificación de las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico de alojamiento.....	101
4.3.3 Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura entorno equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística.....	108
4.4 Plan de acción para mejorar la accesibilidad en alojamientos turísticos En el cantón Guaranda Ecuador .....	130
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>137</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>143</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población y muestra.....	85
<b>Tabla 2.</b> Requisitos legales .....	88
<b>Tabla 3.</b> Edificación.....	89
<b>Tabla 4.</b> Zonas del personal.....	91
<b>Tabla 5.</b> Recepción .....	92
<b>Tabla 6.</b> Reservas.....	95
<b>Tabla 7.</b> Baños .....	96
<b>Tabla 8.</b> Restaurante y comedor .....	97
<b>Tabla 9.</b> Habitación.....	98
<b>Tabla 10.</b> Necesidades de las personas discapacitadas.....	101
<b>Tabla 11.</b> Entrevista .....	105
<b>Tabla 12.</b> Accesibilidad .....	113
<b>Tabla 13.</b> Entrada al entorno.....	114
<b>Tabla 14.</b> Puerta.....	116
<b>Tabla 15.</b> Circulación.....	118
<b>Tabla 16.</b> Aseos Comunes .....	121

<b>Tabla 17.</b> Circulación en habitaciones.....	123
<b>Tabla 18.</b> Plazas de estacionamiento .....	126
<b>Tabla 19.</b> Trato al cliente .....	128
<b>Tabla 20.</b> Estrategia 1: Adecuación de infraestructura física .....	130
<b>Tabla 21.</b> Estrategia 2: Capacitación y sensibilización a empresarios .....	131
<b>Tabla 22.</b> Estrategia 3: Fortalecimiento de la gestión pública y control .....	132
<b>Tabla 23.</b> Estrategia 4: Capacitación en atención a personas con discapacidad .....	133
<b>Tabla 24.</b> Resumen presupuestario general .....	135

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Estadísticas de discapacidad de la Provincia Bolívar ....	81
<b>Figura 2.</b> Estadísticas de discapacidad del cantón Guaranda .....	82
<b>Figura 3.</b> Requisitos legales.....	88
<b>Figura 4.</b> Edificación .....	90
<b>Figura 5.</b> Zonas del personal .....	92
<b>Figura 6.</b> Recepción.....	94
<b>Figura 7.</b> Reservas .....	95
<b>Figura 8.</b> Baños.....	96
<b>Figura 9.</b> Restaurante y comedor.....	98
<b>Figura 10.</b> Habitaciones.....	98
<b>Figura 11.</b> Accesibilidad.....	114
<b>Figura 12.</b> Entrada al entorno .....	115
<b>Figura 13.</b> Puerta .....	117
<b>Figura 14.</b> Circulación .....	120
<b>Figura 15.</b> Aseos comunes.....	122
<b>Figura 16.</b> Circulación en habitaciones .....	125

<b>Figura 17.</b> Estacionamiento .....	127
<b>Figura 18.</b> Trato al cliente .....	129

## **INTRODUCCIÓN**

El turismo accesible representa uno de los desafíos más importantes y necesarios de la industria turística contemporánea. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), aproximadamente el 15% de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad, lo que equivale a más de mil millones de personas que requieren servicios turísticos adaptados a sus necesidades específicas. Sin embargo, la realidad muestra que gran parte de la infraestructura turística mundial, especialmente en países en desarrollo, aún no ha logrado implementar medidas de accesibilidad integral que garanticen una experiencia turística plena y digna para todos los visitantes.

En el contexto latinoamericano, y particularmente en Ecuador, la accesibilidad turística se encuentra en una etapa de desarrollo que demanda urgente atención. Reconocido mundialmente por su diversidad natural y cultural, enfrenta el reto de hacer que sus destinos sean verdaderamente destinos inclusivos. Guaranda, capital de la provincia Bolívar, representa un caso de estudio particularmente interesante debido a su riqueza cultural, su topografía desafiante y su potencial turístico para convertirse como destino turístico cultural y de naturaleza.

Esta ciudad, ubicada en las estribaciones de la cordillera occidental de los Andes ecuatorianos, ostenta características únicas que la convierten en un laboratorio natural para analizar los desafíos y oportunidades de la accesibilidad turística. Su centro histórico,

declarado Patrimonio Cultural de la Nación, sus festividades tradicionales como el Carnaval de Guaranda, y su proximidad a atractivos naturales como la Reserva Faunística Chimborazo, la posicionan como un destino con gran potencial turístico que requiere una infraestructura de alojamientos accesibles.

La investigación sobre accesibilidad en alojamientos turísticos en Guaranda surge de la necesidad imperante de analizar la situación actual de la infraestructura hotelera local y su capacidad para atender a personas con diferentes tipos de discapacidades. Este análisis cobra especial relevancia considerando que Ecuador, a través de su Constitución de 2008 y diversas normativas posteriores, ha establecido un marco legal sólido para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo su derecho al ocio y al turismo.

El presente libro tiene como propósito principal analizar el estado actual de la accesibilidad en los alojamientos turísticos de Guaranda, identificando las barreras existentes y las oportunidades de mejora. Organizado en cuatro capítulos que abordan de manera paulatina y sistemática la temática de la accesibilidad turística:

**El Capítulo I** establece la fundamentación teórica necesaria para comprender los conceptos centrales de la accesibilidad, el diseño universal y el turismo inclusivo.

**El Capítulo II** presenta un análisis exhaustivo de la normativa de accesibilidad turística, tanto a nivel internacional como nacional. Se exploran las principales declaraciones, convenciones y leyes que

regulan la accesibilidad en establecimientos turísticos, con especial énfasis en el marco normativo ecuatoriano.

**El Capítulo III** describe las metodologías aplicadas en la valoración de la accesibilidad de alojamientos turísticos. Se presentan instrumentos de medición, criterios de evaluación y herramientas prácticas que pueden ser utilizadas por investigadores, gestores turísticos y propietarios de establecimientos.

**El Capítulo IV** desarrolla el caso de estudio específico de Guaranda, presentando los resultados de la investigación de campo realizada en los principales alojamientos turísticos de la ciudad. Analizando los hallazgos desde múltiples perspectivas del destino.

### **Audiencia objetivo**

Este libro está dirigido a un público diverso que incluye académicos e investigadores en turismo y estudios de discapacidad, gestores y planificadores turísticos, propietarios y administradores de alojamientos turísticos, funcionarios públicos responsables de políticas turísticas, y organizaciones que trabajan en favor de los derechos de las personas con discapacidad. También será de utilidad para estudiantes de turismo, hospitalidad y disciplinas afines que busquen comprender la importancia de la accesibilidad en la industria turística.

### **Metodología general**

La investigación que sustenta este libro combina enfoques cuantitativos y cualitativos, utilizando herramientas como entrevistas

en profundidad, encuestas y observación participante. Se aplicaron instrumentos de evaluación adaptados a la realidad local, considerando tanto los estándares internacionales como las particularidades del contexto ecuatoriano.

### **Contribución esperada**

Al finalizar la lectura de este libro, se espera que el lector comprenda de manera integral los desafíos y oportunidades que presenta la accesibilidad en alojamientos turísticos, particularmente en destinos emergentes. Más allá del conocimiento teórico, se busca proporcionar herramientas prácticas que contribuyan a la construcción de un turismo verdaderamente inclusivo en Ecuador y la región.

La accesibilidad no es únicamente una obligación legal o moral; representa una oportunidad de negocio significativa y un imperativo ético que define la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos del siglo XXI. Guaranda, con su riqueza cultural y natural, tiene el potencial de convertirse en un referente de turismo accesible en la región, contribuyendo así al desarrollo de un modelo turístico más justo, inclusivo y sostenible.

# CAPÍTULO I

## **1 Fundamentación teórica de la accesibilidad**

La accesibilidad representa uno de los pilares fundamentales para la construcción de una sociedad inclusiva y equitativa. En el contexto del turismo, adquiere una dimensión particular, donde la capacidad de garantizar el acceso universal a los servicios de alojamiento no solo constituye un imperativo ético, sino también una oportunidad estratégica para el desarrollo sostenible del sector turístico.

El presente capítulo establece las bases teóricas que sustentan el concepto de accesibilidad, su evolución histórica y su aplicación específica en el ámbito de los alojamientos turísticos. A través de un análisis exhaustivo de los marcos conceptuales existentes, se busca proporcionar una comprensión integral de los fundamentos que orientan las prácticas de accesibilidad en el sector turístico, con especial énfasis en su relevancia para el contexto ecuatoriano.

### **1.1 Conceptualización de la accesibilidad**

#### ***1.1.1 Definición y alcance del concepto***

La accesibilidad, en su significado más amplio, se define como la cualidad que permite a todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales, cognitivas o situacionales, acceder, comprender, utilizar y disfrutar de espacios, productos, servicios e información de manera autónoma, segura y digna (OMT, 2014). Organización Mundial del Turismo de aquí en adelante.

Por otra parte Muñoz (2024, p. 186), hace referencia a la accesibilidad universal como “una diversidad de condiciones humanas, incluyendo a personas con discapacidad física, sensorial e intelectual, así como a población infantil, personas mayores, personas con sobrepeso u obesidad, gestantes y otras condiciones que puedan limitar alguna funcionalidad física, cognitiva o sensorial”. Lo expuesto refleja una evolución necesaria hacia un enfoque verdaderamente inclusivo y una perspectiva ampliada que reconoce que las barreras arquitectónicas y sociales no afectan únicamente a las personas con discapacidades permanentes, sino que impactan a un espectro mucho más diverso de la población. Al incluir a niños, personas mayores, mujeres embarazadas y personas con diferentes condiciones físicas temporales o permanentes, se evidencia que la accesibilidad no es un tema minoritario, sino una necesidad universal que, en algún momento de nuestras vidas, todos experimentaremos; lo cual, anticipa a la necesidad en relación a la realidad cambiante de las capacidades humanas, el crear entornos genuinamente inclusivos que beneficien a toda la sociedad y no solo a grupos específicos.

Según la Organización Mundial de la Salud World Health Organization (2023), aproximadamente 1.3 mil millones de personas —cerca del 16% de la población global— experimentan alguna forma significativa de discapacidad. Esta cifra evidencia que la accesibilidad no es una necesidad minoritaria, sino una demanda mayoritaria que el sector turístico no puede ignorar. Sin embargo, el porcentaje de personas con discapacidad que participan en el mercado laboral es inferior al de las personas sin discapacidad (60% frente a 82%). Un alto porcentaje de jóvenes con discapacidad

abandona el sistema educativo de forma prematura, en comparación con los jóvenes sin discapacidad (22,5% frente a 11%). Las personas con discapacidad corren un mayor riesgo de pobreza y exclusión social que las personas sin discapacidad (30% frente a 21,5%). La tasa de paro de las mujeres con discapacidad de 20 a 64 años es muy superior a la de las mujeres sin discapacidad (18,8% frente a 10,6%)(Fundación O. N. C. E. y con Discapacidad, 2022), convirtiendo la accesibilidad en un reto económico significativo.

La accesibilidad trasciende la mera eliminación de barreras físicas, abarcando un enfoque integral que considera las diversas dimensiones de la experiencia humana (Michopoulou et al., 2015). Esta perspectiva holística reconoce que la accesibilidad no beneficia únicamente a personas con discapacidad, sino que mejora la experiencia de uso para toda la población, incluyendo personas mayores, familias con niños pequeños, personas con movilidad temporal reducida, y usuarios con diferentes competencias lingüísticas o culturales. Esta evolución conceptual implica considerar no solo la accesibilidad física —rampas, ascensores, baños adaptados— sino también la accesibilidad sensorial (información en braille, audio-guías, señalización clara), cognitiva (información simplificada, navegación intuitiva), digital (sitios web compatibles con lectores de pantalla), comunicacional (intérpretes de lengua de señas, materiales en lectura fácil) y actitudinal (formación del personal en atención inclusiva).

Finalizando, la conceptualización multidimensional de la accesibilidad encuentra sus fundamentos en el modelo social de la

discapacidad propuesto por Oliver 1996 citado en (López, 2018) y posteriormente desarrollado por Barnes y Mercer (2010); citado en (Barton, 2010), que desplaza el foco desde las limitaciones individuales hacia las barreras sociales, físicas y actitudinales que restringen la participación plena en la sociedad

### ***1.1.2 Dimensiones de la accesibilidad***

La operacionalización del concepto de accesibilidad requiere su desagregación en dimensiones específicas que permitan tanto su análisis teórico como su implementación práctica. Los estudios especializados han convergido en la identificación de un conjunto de dimensiones que, de manera integral, configurando la experiencia accesible de un de un contexto específico. Estas dimensiones, desarrolladas y refinadas por la literatura académica, proporcionan un marco comprensivo para entender y abordar la accesibilidad:

- A) Accesibilidad física:** Buhalis & Darcy (2010) establecen que la accesibilidad física constituye el fundamento básico del turismo inclusivo, ya que, sin ella, las demás dimensiones carecen de relevancia práctica. Los estándares internacionales como las Pautas de Accesibilidad del Diseño Universal, especifican parámetros técnicos: rampas con pendientes no superiores al 8%, puertas con anchura mínima de 80 cm, y espacios de maniobra de 150 cm de diámetro para usuarios de sillas de ruedas (ADA Standards, 2010).
  
- B) Accesibilidad sensorial:** Darcy & Pegg (2011) establecen que la accesibilidad sensorial requiere un diseño multisensorial que

compense las limitaciones en un canal sensorial mediante el fortalecimiento de otros. Esta dimensión implica que la información auditiva debe tener equivalentes visuales y viceversa. En destinos turísticos, esto se materializa mediante la implementación de sistemas como bucles de inducción magnética en teatros, señalización táctil en museos, sistemas de orientación sonora en espacios complejos, contrastes cromáticos adecuados, e iluminación apropiada que facilite la orientación y navegación para personas con limitaciones visuales o auditivas.

**C) Accesibilidad cognitiva:** La accesibilidad cognitiva se define como 'la facilidad de comprensión y uso de la información y el entorno', fundamentándose en principios que incluyen el uso de lenguaje claro y sencillo, estructuras de información jerárquicas y predecibles, la implementación de pictogramas universales, y la eliminación de jergas técnicas o procedimientos complejos (Sabat & Lee, 2012). En el contexto turístico, esta dimensión se materializa mediante mapas simplificados con información esencial, procedimientos de check-in sin complejidades innecesarias, señalización intuitiva que facilite la orientación, y personal capacitado en técnicas de comunicación clara que permitan a todas las personas comprender y utilizar eficazmente los servicios turísticos.

**D) Accesibilidad comunicativa:** La dimensión comunicativa se sustenta en el derecho fundamental a la comunicación establecido en la Convención sobre los Derechos de las

Personas con Discapacidad de la ONU, 2006, Artículo 21. Halder & Assaf (2017), establecen que la comunicación accesible constituye un derecho fundamental que debe garantizar múltiples modalidades simultáneas para asegurar que todas las personas puedan acceder, comprender y expresar información de manera efectiva. Esta dimensión abarca la disponibilidad de intérpretes de lengua de señas certificados, sistemas de comunicación aumentativa y alternativa (SAAC), tecnologías de síntesis de voz, y diversos formatos de presentación de la información. En el ámbito turístico, esto se traduce en la provisión de servicios de interpretación en destinos y alojamientos, materiales informativos en múltiples formatos (visual, auditivo, táctil), y personal capacitado en técnicas de comunicación inclusiva que permitan la interacción efectiva con todos los visitantes.

- E) Accesibilidad digital:** La accesibilidad digital, definida por Theofanous et al. (2024) como "la eliminación de barreras tecnológicas que facilita el acceso equitativo de personas con diversas capacidades a plataformas de comercio electrónico y marketing digital en turismo". Los autores enfatizan que, en la economía digital contemporánea, la accesibilidad digital trasciende el mero cumplimiento técnico para convertirse en un elemento fundamental de la inclusión social y la sostenibilidad turística. Esta dimensión abarca el diseño de sitios web compatibles con tecnologías de asistencia, aplicaciones móviles con interfaces adaptables, sistemas de reserva intuitivos, contenido multimedia con alternativas textuales y

auditivas, y plataformas que permitan la personalización según las necesidades específicas de cada usuario, creando así un entorno digital verdaderamente inclusivo para todos los viajeros.

Fernández-Díaz et al. (2023) definen la accesibilidad digital como "la capacidad de las tecnologías digitales de proporcionar acceso equitativo e inclusivo a la información y servicios turísticos, eliminando barreras que impiden la participación plena de personas con discapacidad en la experiencia turística digital"

## **1.2 Evolución histórica del concepto de accesibilidad**

### ***1.2.1 Modelos conceptuales de la discapacidad***

La comprensión de la accesibilidad ha evolucionado paralelamente a los modelos conceptuales de la discapacidad, transitando desde enfoques médicos-asistenciales hacia perspectivas sociales y de derechos humanos.

**Modelo médico-rehabilitador:** Predominante hasta mediados del siglo XX, este modelo conceptualizaba la discapacidad como una condición individual que requería tratamiento médico y rehabilitación para la "normalización" de la persona. Las intervenciones se centraban en la adaptación del individuo al entorno, más que en la modificación del entorno para garantizar la inclusión (Small & Darcy, 2010).

**Modelo social:** Emergente en las décadas de 1960 y 1970, este paradigma revolucionó la comprensión de la discapacidad al

identificar las barreras sociales, arquitectónicas y actitudinales como los principales factores discapacitantes. Desde esta perspectiva, la discapacidad no reside en la persona, sino en la interacción entre las características individuales y un entorno no adaptado (Darcy et al., 2020).

**Modelo de derechos humanos:** Consolidado en el siglo XXI, especialmente con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), este enfoque reconoce la discapacidad como parte de la diversidad humana y enfatiza la dignidad inherente, la autonomía individual y la participación plena en la sociedad (ONU, 2006).

### ***1.2.2 Hitos en el desarrollo de la accesibilidad***

La evolución de la accesibilidad como concepto y práctica puede rastrearse a través de hitos legislativos y normativos significativos:

- **1961:** Primera normativa de accesibilidad en Estados Unidos (American National Standards Institute)
- **1973:** Ley de Rehabilitación en Estados Unidos, primera legislación antidiscriminación
- **1990:** Americans with Disabilities Act (ADA), modelo legislativo de referencia mundial
- **2006:** Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU

- **2010:** Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020
- **2015:** Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

### **1.3 Diseño universal y accesibilidad**

#### ***1.3.1 Principios del diseño universal***

El concepto de diseño universal, desarrollado por Ron Mace en la Universidad Estatal de Carolina del Norte, propone la creación de productos y entornos utilizables por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados (Carolina et al., 1991)

Los siete principios del diseño universal, ampliamente reconocidos en la literatura académica (Lenker et al., 2011), constituyen el marco de referencia para el desarrollo de soluciones accesibles:

1. **Uso equitativo:** El diseño es útil y comercializable para personas con diferentes capacidades
2. **Flexibilidad en el uso:** Acomoda una amplia gama de preferencias y habilidades individuales
3. **Uso simple e intuitivo:** Es fácil de entender independientemente de la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o nivel de concentración del usuario
4. **Información perceptible:** Comunica la información necesaria de manera efectiva al usuario

5. **Tolerancia al error:** Minimiza los riesgos y consecuencias adversas de acciones accidentales o no intencionadas
6. **Poco esfuerzo físico:** Puede ser usado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga
7. **Tamaño y espacio para el acercamiento y uso:** Proporciona un tamaño y espacio apropiado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso.

### ***1.3.2 Beneficios del diseño universal***

La implementación de principios de diseño universal genera beneficios que trascienden la población con discapacidad, como se evidencia en el Manual "Turismo Accesible para Todos" de la OMT (2015), el cual aborda la accesibilidad turística desde múltiples perspectivas: planificación, legislación, sensibilización, gestión y evaluación, proporcionando indicadores y buenas prácticas internacionales para fomentar destinos inclusivos. Este enfoque integral se complementa con investigaciones recientes sobre accesibilidad turística para una gestión integral, que ofrecen marcos conceptuales claros y prácticos para diseñar experiencias turísticas sin exclusiones (Pérez & López, 2020).

**Beneficios sociales:** La inclusión social a escala global representa los procesos destinados a mejorar las capacidades, las oportunidades y el respeto a la dignidad de aquellas personas que se encuentran en situación de desventaja debido a su identidad o su adscripción a colectivos que históricamente han experimentado exclusión o

discriminación por razones que la sociedad percibe como diferencias respecto al grupo mayoritario. Implica un derecho de la persona a la no discriminación por ningún tipo de causa justificada (Alén et al., 2011).

**Beneficios económicos:** Ampliación del mercado objetivo, reducción de costos de adaptaciones posteriores, mejora de la competitividad empresarial, y desarrollo de nuevos nichos de mercado (Domínguez et al., 2013)

## **1.4 Accesibilidad en el contexto turístico**

### ***1.4.1 Turismo accesible: definición y características***

El turismo accesible se define como aquel que permite a las personas con discapacidad acceder, utilizar y disfrutar de las instalaciones, productos y servicios turísticos de manera autónoma, con equidad y dignidad. Esta definición, adoptada por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015), enfatiza la importancia de garantizar experiencias turísticas integrales y satisfactorias para todos los visitantes.

La investigación académica sobre turismo accesible ha experimentado un crecimiento significativo desde 2007, con un aumento considerable en los temas cubiertos por las publicaciones y una mayor influencia del modelo biopsicosocial (Rubio-Escuderos et al., 2021). Según análisis bibliométricos recientes, *Tourism Management* emerge como la principal revista para la difusión de investigación en este campo, mientras que Simon Darcy se reconoce como el autor más prominente (Qiao et al., 2021). Los estudios

recientes sobre las dimensiones para la gestión del turismo accesible revelan cómo este se relaciona con la discapacidad, infraestructura y derechos humanos, presentando un enfoque integral que incorpora múltiples dimensiones para la gestión efectiva en destinos turísticos (Tite Cunalata et al., 2021).

Las características distintivas del turismo accesible incluyen:

- **Cadena de accesibilidad:** Garantía de accesibilidad en todos los eslabones de la experiencia turística, desde la planificación del viaje hasta el regreso al lugar de origen
- **Información accesible:** Disponibilidad de información detallada y confiable sobre las condiciones de accesibilidad de destinos, servicios e instalaciones
- **Servicios de apoyo:** Provisión de asistencia especializada cuando sea requerida
- **Formación del personal:** Capacitación del recurso humano en atención a personas con discapacidad y conocimiento de productos de apoyo

#### ***1.4.2 Dimensiones de la accesibilidad turística***

La accesibilidad turística se manifiesta a través de múltiples dimensiones interconectadas:

**Accesibilidad en el transporte:** Incluye la accesibilidad en medios de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como en los sistemas de transporte público urbano en destinos turísticos.

**Accesibilidad en alojamientos:** Comprende la adaptación de hoteles, hostales, apartamentos turísticos y otras modalidades de hospedaje para garantizar el acceso y uso autónomo de las instalaciones.

**Accesibilidad en atracciones turísticas:** Abarca museos, sitios históricos, parques naturales, centros de entretenimiento y otras atracciones que conforman la oferta turística del destino.

**Accesibilidad en servicios complementarios:** Incluye restaurantes, tiendas, centros de información turística, servicios financieros y otros servicios de apoyo al turismo.

### ***1.4.3 El mercado del turismo accesible***

Las personas con discapacidad y sus acompañantes constituyen un segmento de mercado significativo y en crecimiento. Según datos de la OMT (2015) y estudios recientes, este segmento representa aproximadamente el 15% de la población mundial, con un poder adquisitivo considerable y una alta fidelidad hacia destinos y servicios que garanticen condiciones de accesibilidad. Investigaciones adicionales señalan que aproximadamente el 50% de las personas mayores de 60 años tienen alguna discapacidad, y los viajeros con discapacidad tienden a viajar acompañados por 2 a 3 compañeros de viaje (Bowtell, 2015).

Características del mercado del turismo accesible según la literatura especializada (Darcy & Pegg, 2011):

- **Tamaño:** Más de 1.300 millones de personas con discapacidad a nivel mundial
- **Acompañantes:** Cada persona con discapacidad viaja en promedio con 1.5 acompañantes
- **Poder adquisitivo:** Gasto turístico promedio superior al del turista convencional
- **Fidelidad:** Mayor tendencia a repetir destinos que ofrecen buenas condiciones de accesibilidad
- **Temporalidad:** Mayor flexibilidad para viajar en temporadas bajas

## **1.5 Marco teórico para alojamientos turísticos accesibles**

### ***1.5.1 Características de los alojamientos accesibles***

Los establecimientos de hospedaje turístico con criterios de accesibilidad deben satisfacer parámetros particulares orientados a asegurar la independencia, protección y bienestar de la totalidad de los visitantes. Dichos parámetros comprenden tanto dimensiones estructurales y arquitectónicas como elementos relacionados con la prestación del servicio. Estudios recientes enfocados en la evaluación hotelera desde el enfoque del diseño para todos han evidenciado que las expectativas y necesidades presentan variaciones considerables entre diferentes usuarios, identificándose una menor disponibilidad de características verdaderamente universales, particularmente para quienes utilizan sillas de ruedas (Vahedi et al., 2025).

La literatura especializada identifica la necesidad de abordar tanto la carga cognitiva como física en el diseño hotelero, simplificando la navegación, reduciendo la complejidad, y asegurando características físicas como barras de apoyo y alturas de cama apropiadas para acomodar huéspedes con diferentes niveles de capacidad (Zahari et al., 2023).

#### **Accesibilidad física en alojamientos:**

- Accesos principales sin barreras arquitectónicas
- Recepción y áreas comunes adaptadas
- Habitaciones accesibles con distribución apropiada
- Baños adaptados con elementos de apoyo
- Sistemas de evacuación accesibles

#### **Accesibilidad sensorial:**

- Señalización visual con contrastes adecuados
- Sistemas de alerta lumínica y vibratoria
- Información en braille y macro caracteres
- Sistemas de bucle magnético en áreas de recepción

#### **Accesibilidad en servicios:**

- Personal capacitado en atención a personas con discapacidad

- Políticas de admisión de animales de asistencia
- Procedimientos de emergencia adaptados
- Servicios de apoyo personalizados

### ***1.5.2 Categorías de habitaciones accesibles***

La literatura especializada identifica diferentes categorías de habitaciones accesibles según el tipo de necesidades que atienden:

**Habitaciones para personas con movilidad reducida:** Diseñadas para usuarios de sillas de ruedas o con dificultades de desplazamiento, incluyen espacios de maniobra adecuados, mobiliario adaptado y baños completamente accesibles.

**Habitaciones para personas con limitaciones visuales:** Incorporan elementos de orientación táctil, contrastes cromáticos, iluminación regulable y sistemas de información sonora.

**Habitaciones para personas con limitaciones auditivas:** Equipadas con sistemas de alerta visual, dispositivos de amplificación sonora, y conexiones para audífonos.

**Habitaciones universalmente accesibles:** Diseñadas según principios de diseño universal para ser utilizables por personas con diferentes tipos de limitaciones funcionales.

Tipos de discapacidades en el Ecuador establecidas en la Política Pública De Turismo Accesible e Inclusivo 2030 (MINISTERIO DE TURISMO, 2023):

1. **Discapacidad Física.** - Implica la movilidad reducida de la persona y dificultad para la realización de ciertas actividades como: caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, entre otros. Enfrentan limitaciones funcionales debido a la existencia de múltiples barreras físicas presentes en el entorno como: ausencia de elevadores, alturas inadecuadas de cajeros y ventanillas, anchos de veredas, desniveles con ausencia de rampas, entre otros.
  
2. **Discapacidad Intelectual.** - Se refiere a dificultades en la comprensión de ideas, en el pensamiento abstracto, en la capacidad de razonar rápidamente, resolver problemas y tomar decisiones independientes. Esto repercute en los procesos de socialización, relacionamiento interpersonal y desenvolvimiento en la vida diaria, siendo fácilmente influenciados por el medio. Debido al desconocimiento sobre su condición, se tiende a la generación de estereotipos o prejuicios, que en muchas ocasiones desembocan en acciones discriminatorias, falta de respeto, falta de comprensión y consideración hacia las características y ritmos de aprendizaje propios de una persona con discapacidad intelectual.
  
3. **Discapacidad Visual.** - Existe dificultad o ausencia de la visión, que limita la ubicación y desplazamiento de la persona en espacios y entornos; así como para acceder a la información y comunicación; esto debido a falta de accesibilidad al medio físico, en el cual encontramos un sinnúmero de obstáculos (hidrantes, postes, publicidad, árboles, cableado, falta de

señalética adecuada, semáforos sin sonido, entre otros); así como la falta de pisos podotáctiles, la escasa producción de material informativo en sistema Braille y en alto relieve, lectores de pantalla y formatos accesibles.

4. **Discapacidad Auditiva.** – Se presenta dificultad o ausencia de la audición, que se evidencia con dificultad para comunicarse con las personas oyentes del entorno. Por tanto, las actividades de la vida cotidiana se pueden ver limitadas en la información y comunicación con los demás; por ejemplo, en ventanillas de atención al público, compra y venta de bienes; acceso a servicios, medios de comunicación social, entre otros.

Las personas sordas, tienen su lengua propia: la Lengua de Señas Ecuatoriana - LSE, mediante la cual se comunican ya sea directamente o a través de Intérpretes de LSE.

5. **Discapacidad Psicosocial.** - Se refiere a la presencia de rasgos atípicos de la personalidad, de las emociones, de la conducta, del comportamiento, de la comunicación y similares, que ocasionan dificultad permanente en la interacción social con las demás personas y con el entorno.

## **Conclusiones**

La fundamentación teórica de la accesibilidad revela la complejidad y multidimensionalidad de este concepto, cuya comprensión ha evolucionado desde enfoques médicos-rehabilitadores hacia perspectivas de derechos humanos y diseño universal. En el contexto específico de los alojamientos turísticos, la accesibilidad trasciende

la mera eliminación de barreras físicas para convertirse en un paradigma integral que abarca aspectos físicos, sensoriales, cognitivos y de servicio.

La revisión teórica evidencia que los alojamientos accesibles no solo responden a imperativos éticos y legales, sino que también representan oportunidades estratégicas para la diferenciación competitiva y la ampliación de mercados. La implementación de principios de diseño universal en la industria del alojamiento turístico genera beneficios que se extienden más allá de las personas con discapacidad, mejorando la experiencia de todos los usuarios y contribuyendo al desarrollo de un turismo más inclusivo y sostenible.

El marco teórico establecido en este capítulo proporciona las bases conceptuales necesarias para comprender los aspectos normativos, metodológicos y prácticos que se abordarán en los capítulos subsiguientes, particularmente en el análisis del caso específico de Guaranda, Ecuador.

## **CAPÍTULO II**

### **2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA ACCESIBILIDAD**

La normativa de accesibilidad turística constituye el marco jurídico fundamental que garantiza el derecho al turismo para todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. En las últimas décadas, la evolución del concepto de turismo accesible ha transitado desde un enfoque asistencial hacia un modelo de derechos humanos, donde la accesibilidad universal se reconoce como un principio transversal en la planificación y desarrollo de destinos turísticos.

La importancia de contar con un marco normativo sólido en materia de accesibilidad turística radica en que permite establecer estándares mínimos de calidad, garantizar la igualdad de oportunidades y promover la inclusión social a través del turismo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), 1.300 millones de personas - alrededor del 16% de la población mundial - tienen un alto grado de discapacidad, lo que representa un mercado potencial significativo que demanda servicios turísticos accesibles.

El presente capítulo analiza el marco normativo que regula la accesibilidad en alojamientos turísticos, abordando tanto los instrumentos internacionales como la normativa específica del Ecuador, con especial énfasis en su aplicación en el contexto de Guaranda. Se examina la evolución de la normativa, los principios

fundamentales que la sustentan y los desafíos en su implementación práctica.

## **2.1 Marco Normativo Internacional**

## **2.2 Estándares Internacionales**

La normativa internacional de accesibilidad turística ha experimentado una evolución significativa en los últimos años, consolidándose con la publicación de estándares específicos que establecen criterios técnicos uniformes a nivel global.

### ***a) Norma ISO 21902:2021***

El hito más importante en la normalización internacional del turismo accesible fue la publicación de la primera norma mundial sobre turismo accesible, la ISO 21902 Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos– Requisitos y recomendaciones. Esta norma, desarrollada bajo el liderazgo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización (UNE), representa un estándar internacional con las mejores prácticas para que todas las personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones.

La ISO 21902:2021 fue elaborada en el Comité Internacional de Normalización ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados de ISO, en el que la OMT ha coordinado el grupo de trabajo WG14, aglutinando a 85 expertos de más de 35 países y cinco organizaciones relevantes en dicho ámbito. La norma aborda de manera integral todos los eslabones de la cadena turística, incluyendo capítulos

específicos para alojamientos, transporte, restauración y otros servicios.

***b) Recomendaciones de la OMT***

La Organización Mundial del Turismo ha desarrollado un conjunto comprensivo de recomendaciones que constituyen el marco conceptual para el turismo accesible a nivel mundial. Las Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística se han preparado con el apoyo y el asesoramiento de la Fundación ONCE y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT). Fueron adoptadas por la Resolución A/RES/699(XXI) de la Asamblea General de la OMT en septiembre de 2015.

Estas recomendaciones establecen que la OMT está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debe estar en el centro de cualquier política de turismo responsable y sostenible, reconociendo que la falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación.

***c) Instrumentos de Derechos Humanos***

La normativa de accesibilidad turística encuentra su fundamento en instrumentos internacionales de derechos humanos, particularmente en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2006), que en su artículo 30 reconoce los derechos de participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.

El Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT establece en su artículo 7 que el turismo "es un derecho por igual a todos los habitantes de nuestro planeta y no se pondrá obstáculo alguno", incluyendo el Diseño para Todos, la integración socio-cultural y la accesibilidad económica como elementos fundamentales.

## **2.3 Marco Normativo Nacional del Ecuador**

### **2.3.1 Normativa Constitucional** (*Constitución de La República Del Ecuador, 2008*)

La Constitución del Ecuador establece el marco fundamental para la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad. En el Ecuador, la normativa legal en el tema de accesibilidad se encuentra en la actual Constitución (Ecuador. Asamblea Nacional, 2008) en los artículos 35, 47, 48 y 49, los cuales garantizan la accesibilidad para las personas con discapacidades en espacios públicos y privados.

La carta magna ampara en todo aspecto a las personas con cualquier tipo de discapacidad además indica en el Capítulo segundo, numeral 8, sobre la accesibilidad en instalaciones abiertos al público, así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad tanto en zonas urbanas como rurales.

En el Capítulo Tercero sobre los Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria el **Artículo. 35.** Menciona que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes

adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Este artículo establece el principio rector de inclusión que obliga tanto al sector público como privado a brindar atención especializada. En el contexto de alojamientos turísticos, implica que los establecimientos de alojamiento, como entidades privadas que prestan servicios al público, están constitucionalmente obligados a garantizar atención prioritaria a personas con discapacidad. Además, la "atención especializada" no se limita a servicios médicos, sino que abarca todas las facilidades necesarias para el pleno disfrute de los servicios turísticos. El concepto de "doble vulnerabilidad" es particularmente relevante en turismo, donde una persona con discapacidad que viaja puede encontrarse en situación de mayor desventaja al estar fuera de su entorno habitual

Por otra parte, en la Sección Sexta, en el Artículo. **47**. Se menciona que el Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos y la atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus

necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.

Este artículo va más allá de la no discriminación y establece la obligación activa de crear condiciones de igualdad. De acuerdo a un argumento clave que implica la "equiparación de oportunidades" en turismo significa que las personas con discapacidad deben poder acceder, usar y disfrutar de los alojamientos turísticos en igualdad de condiciones. Así mismo la "integración social" se materializa cuando los espacios turísticos permiten la participación plena de todos los usuarios, eliminando barreras arquitectónicas y de comunicación. El Estado no solo debe regular, sino promover activamente que el sector privado turístico implemente medidas de accesibilidad

Así mismo el **artículo 48**, expone que:

El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.
2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.
4. La participación política, que asegurará su representación, de acuerdo con la ley.
5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.
6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.
7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

Los numerales 1 y 3 del artículo en mención establecen obligaciones estatales directamente vinculadas al sector turístico. En el numeral 1, que habla de Inclusión Social, indica la "participación cultural" incluye el turismo como expresión cultural y social fundamental. Así mismo aduce que los "planes y programas estatales y privados coordinados" obligan al Estado a articular con el sector privado turístico políticas de inclusión específicas concluyendo que la "participación económica" se materializa cuando las personas con

discapacidad pueden consumir servicios turísticos en igualdad de condiciones, generando impacto económico sectorial

El numeral 3 que señala el esparcimiento y descanso, es especialmente relevante para alojamientos turísticos, ya que el descanso y esparcimiento constituyen la esencia misma de la actividad turística. El Estado debe desarrollar programas específicos que garanticen el acceso de personas con discapacidad a servicios de hospitalidad y turismo

Los alojamientos turísticos se convierten en instrumentos de política pública para materializar este derecho constitucional

En el numeral 2 sobre Incentivos Económicos y Accesibilidad Turística, asienta sobre las "rebajas o exoneraciones tributarias" que pueden ser mecanismos de política pública para incentivar a establecimientos turísticos a implementar infraestructura accesible. Los "créditos" facilitan que personas con discapacidad puedan acceder económicamente a servicios turísticos, eliminando barreras financieras. Esto fundamenta la creación de programas estatales de turismo social dirigidos específicamente a personas con discapacidad

El numeral 4 hace referencia a la representación política de personas con discapacidad es crucial para que sus necesidades turísticas sean consideradas en la formulación de políticas sectoriales. Garantiza que la voz de este colectivo sea escuchada en la regulación turística y planificación de destinos

En el Numeral 7 se establece que la discriminación por discapacidad en servicios turísticos constituye una violación constitucional sancionable. Los "actos de abuso o trato inhumano" incluyen la negativa de servicios turísticos o la prestación de servicios deficientes por razones de discapacidad

En los numerales 5 y 6 señala sobre la Atención Integral y Dimensión Familiar; en donde en el numeral 5, se muestra que los alojamientos turísticos deben estar preparados para recibir personas con discapacidad severa y profunda, garantizando atención especializada

El "máximo desarrollo de personalidad" y "fomento de autonomía" se logra también a través del acceso pleno a experiencias turísticas. Así mismo el numeral 6 sobre el apoyo familiar, reconoce que las familias cuidadoras necesitan proyectos productivos que pueden incluir iniciativas de turismo familiar accesible. Fundamenta programas de turismo social dirigidos a familias que cuidan personas con discapacidad severa

En conclusión, el artículo 48 de la Constitución del Ecuador constituye el fundamento jurídico más sólido para la implementación de políticas de turismo accesible, ya que no solo reconoce derechos específicos, sino que establece obligaciones estatales concretas que directamente impactan al sector turístico. Los numerales 1 y 3 convierten a los alojamientos turísticos en instrumentos constitucionales para garantizar la inclusión social y el derecho al esparcimiento, mientras que el numeral 2 fundamenta la creación de incentivos económicos tanto para usuarios como para prestadores de

servicios. Simultáneamente, los numerales 4 y 7 crean un marco institucional de protección que sanciona la discriminación turística, y los numerales 5 y 6 amplían la perspectiva hacia la atención integral y el apoyo familiar. En conjunto, este artículo transforma la accesibilidad en alojamientos turísticos de una consideración comercial opcional en una obligación constitucional del Estado y del sector privado, estableciendo las bases legales para que el turismo accesible sea una política de Estado integral, coordinada y sancionada jurídicamente.

Posteriormente, en el **Artículo. 49**. Se manifiesta que las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención.

Este artículo reconoce una realidad fundamental, las personas con discapacidad no viajan solas, por lo tanto, los establecimientos deben considerar las necesidades de grupos familiares que incluyen personas con discapacidad y sus cuidadores. Las habitaciones accesibles deben permitir el acompañamiento y la asistencia familiar cuando sea necesaria. Así mismo, Los servicios turísticos deben facilitar que las familias cuidadoras puedan también disfrutar de descanso y esparcimiento

En conclusión, estos artículos crean un marco constitucional integral que establece obligaciones claras para el sector privado turístico y va más allá de la simple no discriminación hacia la creación activa de

condiciones de accesibilidad; además, reconoce la dimensión social y familiar del turismo accesible y fundamenta jurídicamente las inversiones en infraestructura accesible como una obligación constitucional, no como una opción comercial.

### **2.3.2 Ley de Turismo (Ley de Turismo, 2024)**

La Ley de Turismo del Ecuador, promulgada mediante Ley 97 en el Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002, reformada el 25 de marzo del 2024, según publicación del Registro Oficial 733, establece el marco regulatorio general para la actividad turística en el país. Esta ley reconoce que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento.

La Ley Orgánica de Turismo del Ecuador en sí misma no aborda la accesibilidad de forma exhaustiva para personas con discapacidad; este tema se encuentra regulado principalmente en la Ley Orgánica de Discapacidades. Sin embargo, en el **artículo 42** se menciona que: Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Este artículo establece una competencia institucional clave para la protección de la accesibilidad turística. Aunque no menciona explícitamente a las personas con discapacidad, su alcance es comprehensivo y aplicable a todos los usuarios de servicios turísticos. Por lo que implícitamente el Ministerio de Turismo adquiere la responsabilidad constitucional de defender los derechos

de las personas con discapacidad como usuarios de servicios turísticos.

La referencia a la "Constitución Política" incorpora automáticamente los artículos 35, 47, 48 y 49 previamente analizados, creando un puente directo entre los derechos constitucionales y las competencias sectoriales. Además, la mención de la "Ley Orgánica de Defensa del Consumidor" amplía el marco de protección, ya que las personas con discapacidad son consumidores con derechos específicos que deben ser garantizados en el ámbito turístico. Esta disposición convierte al Ministerio de Turismo en el órgano rector para supervisar que los alojamientos turísticos cumplan con estándares de accesibilidad

Así mismo en el **artículo 43**, de conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualesquiera otros grupos humanos en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Este artículo establece un principio antidiscriminatorio específico para el sector turístico que trasciende la nacionalidad y se aplica a "cualquiera otros grupos humanos". La expresión "cualquiera otros grupos humanos" incluye inequívocamente a las personas con discapacidad como grupo de protección especial. La prohibición de discriminación "especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas" implica que no pueden cobrarse tarifas adicionales por servicios accesibles o por el uso de habitaciones adaptadas. Esta disposición complementa el principio constitucional de equiparación de

oportunidades, asegurando que la accesibilidad no genere costos diferenciados para las personas con discapacidad. La prohibición se extiende a "cualquier servicio turístico", lo que abarca no solo alojamiento, sino alimentación, entretenimiento, transporte y demás servicios complementarios.

En conclusión, los artículos 42 y 43 de la Ley Orgánica de Turismo, aunque no abordan explícitamente la accesibilidad, crean un marco normativo fundamental que legitima y respalda la implementación de políticas de turismo accesible en Ecuador. El artículo 42 establece la competencia institucional del Ministerio de Turismo para garantizar los derechos constitucionales de accesibilidad en el sector, mientras que el artículo 43 prohíbe expresamente cualquier forma de discriminación, incluida la económica, hacia las personas con discapacidad. Conjuntamente, ambos artículos generan una obligación legal implícita pero vinculante para que los alojamientos turísticos implementen medidas de accesibilidad sin costo adicional para los usuarios, convirtiendo la accesibilidad turística no solo en un imperativo ético, sino en una exigencia legal respaldada por la institucionalidad sectorial.

### ***2.3.3 Ley Orgánica de las personas con Discapacidad (LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, 2025)***

La Ley Orgánica de las Personas con Discapacidad promulgada el 3 de Julio del 2025, según registro oficial número 73, en **su artículo 49** hace referencia al "Turismo accesible", donde se indica que el

Ministerio de Turismo, en conjunto con los GADs, debe vigilar la accesibilidad a ofertas turísticas, el diseño universal, el transporte y servicios adaptados, además de promover tarifas reducidas y atención prioritaria.

Este artículo constituye un hito histórico en la legislación ecuatoriana al ser la primera norma que reconoce explícitamente el "turismo accesible" como un derecho específico, estableciendo competencias institucionales claras para el Ministerio de Turismo y los GADs, y definiendo obligaciones concretas que incluyen vigilancia de la accesibilidad, diseño universal, servicios adaptados y tarifas preferenciales. Esta especificidad sectorial elimina cualquier ambigüedad interpretativa sobre las responsabilidades del sector turístico hacia las personas con discapacidad.

Complementariamente se puede indicar que en el **artículo 4** sobre los principios rectores de la ley, en el **literal 8** menciona sobre la **Accesibilidad universal**:

Las personas con discapacidad tienen acceso con las mismas oportunidades y sin obstáculos, al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas.

Lo expuesto, proporciona el principio rector de accesibilidad universal que fundamenta teóricamente las obligaciones del **artículo**

**49**, estableciendo que la accesibilidad no es una concesión sino un derecho inherente que debe materializarse "sin obstáculos" en todos los espacios públicos y privados, incluyendo específicamente el transporte, las comunicaciones y las "instalaciones abiertas al público", categoría en la que se incluyen inequívocamente los alojamientos turísticos. La referencia al "mayor grado de autonomía" convierte a los establecimientos de hospedaje en instrumentos legales para la promoción de la independencia personal.

En el **Artículo 46** sobre los Derecho a la cultura menciona que:

El Estado a través del ente rector del Sistema Nacional de Cultura, garantizará a las personas con discapacidad el libre ejercicio de los derechos culturales, acceso a los bienes y servicios culturales y patrimoniales, formación en artes, cultura y patrimonio, e implementará mecanismos de accesibilidad a las obras culturales y de entretenimiento, como películas, obras de teatro, conciertos y exposiciones. Esto implica la producción de subtítulos, audio descripciones, traducciones a la lengua de señas ecuatoriana y otros recursos que permitan a las personas con discapacidad disfrutar plenamente de la cultura y el entretenimiento.

El artículo mencionado complementa esta arquitectura normativa al vincular turismo y cultura, reconociendo que las experiencias turísticas son manifestaciones culturales que deben ser plenamente accesibles. Los "mecanismos de accesibilidad" como subtítulos, audio descripciones y lengua de señas se convierten en estándares

obligatorios para establecimientos turísticos que ofrezcan entretenimiento, mientras que el acceso a "bienes y servicios culturales" incluye la experiencia turística como derecho cultural fundamental.

En conjunto, estos artículos generan un efecto sinérgico que transforma radicalmente el panorama legal del turismo accesible en Ecuador: establecen un derecho específico (art. 49), lo fundamentan en un principio universal (art. 4), y lo conectan con derechos culturales más amplios (art. 46). Esta arquitectura normativa no solo obliga, sino que faculta a las autoridades turísticas para exigir cumplimiento, crear sanciones y desarrollar políticas públicas específicas. Para los alojamientos turísticos, estos artículos significan que la accesibilidad ya no es una ventaja competitiva opcional, sino una exigencia legal ineludible respaldada por un marco institucional específico, principios constitucionales sólidos y derechos culturales fundamentales.

#### **2.4 Reglamento de Alojamiento Turístico(REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO, 2016)**

El Reglamento de Alojamiento Turístico vigente establece disposiciones específicas en materia de accesibilidad. En el **artículo 6** sobre Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico, en el **literal u** menciona: “Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento”.

Lo cual, establece una obligación jurídica directa y sin excepciones al exigir el cumplimiento de "especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad", eliminando cualquier discrecionalidad interpretativa y convirtiendo la accesibilidad en un requisito reglamentario de funcionamiento. Esta disposición vincula directamente el marco constitucional con la operación cotidiana de los establecimientos, haciendo que el incumplimiento de accesibilidad constituya una violación reglamentaria sancionable.

Además, el reglamento incluye como requisito obligatorio que los establecimientos "cuenten con acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente".

En el **artículo 18** sobre Políticas de comercialización, **en el literal 1** alude que se debe entre otros contar con “descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común”. Esta disposición no solo garantiza el derecho a la información de los usuarios con discapacidad, sino que convierte la accesibilidad en un elemento de competencia comercial y diferenciación de mercado, incentivando mejoras voluntarias más allá de los mínimos reglamentarios.

Así mismo la **disposición general novena** establece que "Para el cumplimiento de los requisitos referentes a accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida, los establecimientos de alojamiento turístico deberán acoger las especificaciones contenidas en las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico". Esto proporciona el soporte técnico específico al remitir a las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico, estableciendo estándares técnicos objetivos y medibles que eliminan la subjetividad en la evaluación del cumplimiento. Esta referencia normativa técnica convierte las obligaciones generales en especificaciones constructivas y de diseño concretas, facilitando tanto el cumplimiento por parte de los establecimientos como la fiscalización por parte de las autoridades.

En síntesis, el Reglamento de Alojamiento Turístico culmina el proceso de juridificación de la accesibilidad turística en Ecuador, transformando un derecho constitucional abstracto en obligaciones reglamentarias concretas, técnicamente especificadas, comercialmente transparentes y operativamente diferenciadas. Este marco reglamentario no solo cierra el círculo normativo iniciado en la Constitución, sino que proporciona las herramientas jurídicas, técnicas y administrativas necesarias para que la accesibilidad turística pase del discurso legal a la realidad operativa, convirtiendo a Ecuador en un referente regional de regulación integral y ejecutable en materia de turismo accesible, donde cada nivel normativo — constitucional, legal y reglamentario— se articula coherentemente para garantizar derechos específicos a través de obligaciones técnicas verificables.

## **2.5 Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE INEN)** (Accesibilidad Universal (AU), 2016)

Ecuador ha desarrollado un extenso conjunto de normas técnicas para garantizar la accesibilidad al medio físico. La Norma Ecuatoriana de la Construcción NEC-HS-AU: Accesibilidad Universal establece los criterios técnicos mínimos que deben cumplir las edificaciones. En la actualidad, el marco normativo técnico ecuatoriano comprende 43 estándares INEN especializados en accesibilidad universal, los cuales incluyen regulaciones que facilitan el acceso apropiado al entorno físico, establecen directrices para la implementación de señalización simbólica destinada a identificar los diversos tipos de discapacidad, y definen especificaciones técnicas para elementos arquitectónicos como rampas de acceso, estructuras edilicias, elementos de delimitación vial y sistemas de apoyo manual, entre otros componentes fundamentales de la infraestructura accesible.

Entre las principales normas INEN relacionadas con la accesibilidad se encuentran (MIDUVI, 2016):

- NTE INEN ISO 21542 “Edificación. Accesibilidad del Entorno Construido”.
- NTE INEN 2240 “Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Símbolo Gráfico. Características Generales”.
- NTE INEN 2244 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Bordillos y Pasamanos”.

- NTE INEN 2245 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas”
- NTE INEN 2246 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Cruces peatonales a nivel y a desnivel”.
- NTE INEN 2249 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Escaleras”
- NTE INEN 2850 “Requisitos de Accesibilidad para la Rotulación”
- NTE INEN 2854 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso al público. Señalización en Pisos y Planos Hápticos”.
- NTE INEN 2855 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Vados y Rebajes de Cordón”.
- NTE INEN 2248 Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos

**Para Ecuador:**

**NTE INEN 3139:** Se enfoca en la accesibilidad de las personas al medio físico, cubriendo elementos como ascensores y circulaciones verticales.

**Norma Técnica Ecuatoriana (NTE) INEN 2854 y 2246:** Estas normas establecen especificaciones técnicas detalladas sobre

dimensiones, señalización y otros elementos para garantizar la accesibilidad en edificaciones.

**Reglamento Nacional de Construcciones:** La Norma Técnica A.120 regula las condiciones de diseño para edificaciones con la finalidad de ofrecer ambientes, mobiliario, rutas y señalización para la atención de todas las personas, incluyendo la accesibilidad universal, y se modifica periódicamente.

## **2.6 Requisitos Específicos para Alojamientos Turísticos**

### ***2.6.1 Clasificación de Establecimientos y Requisitos de Accesibilidad***

El Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador establece diferentes categorías de establecimientos, cada una con requisitos específicos de accesibilidad. Los establecimientos se clasifican en: Hotel (H), Hostal (HS), Hostería (HT), Hacienda Turística (HA), Lodge (L), Resort (RS), Refugio (RF), Campamento Turístico (CT) y Casa de Huéspedes (CH).

#### ***a) Requisitos Generales de Accesibilidad***

Todos los establecimientos de alojamiento turístico, independientemente de su clasificación, deben cumplir con requisitos básicos de accesibilidad establecidos en el Anexo A del Reglamento. Entre los principales se incluyen:

- **Identificación de áreas accesibles:** "Identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad"

- **Acceso universal:** "Acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con personal entrenado que permita dar el servicio"
- **Elementos de seguridad:** Instalación de "elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos"

*b) Requisitos por Categoría*

Los establecimientos de mayor categoría tienen requisitos más estrictos. Por ejemplo, los hoteles de diferentes categorías deben contar con:

- **Hoteles 2-5 estrellas:** "Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento" con un porcentaje del 2%
- **Hoteles 4-5 estrellas:** "La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad"

*c) Cuartos de Baño Accesibles*

El reglamento establece especificaciones detalladas para los cuartos de baño accesibles, incluyendo:

- "Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso"
- Dimensiones apropiadas para permitir la maniobra de sillas de ruedas
- Instalaciones de grifería accesible

*d) Servicios Complementarios*

Los establecimientos deben proporcionar servicios adicionales para garantizar la accesibilidad:

- "Silla de ruedas disponible para uso del huésped" (para establecimientos de 4 y 5 estrellas)
- Personal capacitado en atención a personas con discapacidad
- Señalización apropiada

**2.7 Política Pública de Turismo Accesible e inclusivo 2030**  
(POLÍTICA PÚBLICA DE TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO 2030, 2023)

Una política pública de turismo accesible es una estrategia gubernamental para garantizar que todas las personas, especialmente

aquellas con discapacidad, puedan disfrutar de actividades turísticas y culturales de manera autónoma, digna e igualitaria. Estas políticas buscan eliminar barreras físicas, de comunicación y actitudinales en toda la cadena de valor turística, promoviendo un destino inclusivo, sostenible y un sector rentable que beneficia tanto a los turistas como a la economía local.

En 2021, Ecuador lanzó oficialmente su Política Pública de Turismo Accesible, desarrollada conjuntamente por el Ministerio de Turismo, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF). Esta política construida en conjunto entre el Ministerio de Turismo, el Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades (Conadis) y la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (Fenedif), tiene como objetivo generar ofertas turísticas sostenibles, accesibles, inclusivas y de calidad en todo el país, logrando posicionar al Ecuador como destino inclusivo a escala local e internacional.

## **2.8 Aplicación de la Normativa en Guaranda**

### ***2.8.1 Contexto Local***

Guaranda, capital de la provincia de Bolívar, presenta características particulares que influyen en la implementación de normativas de accesibilidad turística. La ciudad, conocida por su carnaval y ubicada en la región andina, cuenta con una infraestructura turística en desarrollo que debe adaptarse progresivamente a los estándares de accesibilidad.

### *a) Establecimientos de Alojamiento en Guaranda*

En el cantón Guaranda se identifican varios establecimientos de alojamiento, de acuerdo al catastro turístico 2025; actualmente existen 63 alojamientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo, los cuales presentan algunos **desafíos en la** implementación de normativas de accesibilidad entre los cuales se menciona las dos más importantes:

- **Infraestructura:** Las infraestructuras no cuentan con parámetros de “accesibilidad” y la “señalética es ineficiente”. Muchos establecimientos fueron construidos antes de la entrada en vigor de las normativas actuales de accesibilidad, requiriendo adaptaciones lo que representa un obstáculo significativo en cuanto a requerimiento de inversión para aplicar las reglas de accesibilidad.
- **Capacitación del personal:** Se identifican insuficientes capacitaciones al personal sobre la gestión del turismo accesible como una de las principales deficiencias en la gestión del turismo accesible.

## **2.9 Armonización con Estándares Internacionales**

La evolución normativa apunta hacia una mayor armonización con estándares internacionales, particularmente la ISO 21902:2021. La recién publicada norma ISO 21902: 2021, así como otras herramientas lanzadas por la OMT desde 2020, pueden servir de

apoyo a los actores del sector turístico en su proceso de recuperación tras la pandemia.

## **2.10 Buenas Prácticas y Casos de Éxito**

### **Experiencias Nacionales**

Ecuador ha desarrollado algunas experiencias exitosas en turismo accesible. El Ministerio de Turismo de Ecuador y Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) ha elaborado la Guía de Turismo Accesible, en la cual se muestran la oferta turística con los lineamientos de accesibilidad, entre los cuales constan: Plaza Cívica de Manta, Playa de Atacames, Termas de Chachimbiro y Muelle de El Coca.

Destaca el caso de Baños de Agua Santa en la provincia de Tungurahua, cantón pionero y promotor de turismo orientado a las personas con discapacidad, este cuenta con espacios acondicionados en hotelería, restauración y servicios complementarios, los cuales permiten la satisfacción de las necesidades de ocio y recreación de los turistas.

### **2.11 Establecimientos Modelo**

En el ámbito de alojamientos, se destaca el Resort Amazónico Huasquila, ubicado en la provincia de Napo, dentro de la Reserva de biósfera Sumaco. Huasquila Amazon Lodge, como pioneros en el tema, han construido 7 cabañas con baños accesibles, puertas amplias y todas las instalaciones para ayudar a que las personas con

requerimientos de turismo accesible y con capacidades especiales disfruten de su estadía.

## **Conclusiones**

La normativa de accesibilidad turística en Ecuador ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, transitando desde un enfoque asistencial hacia un modelo basado en derechos humanos y principios de diseño universal. La consolidación del marco normativo, que incluye desde instrumentos internacionales hasta reglamentaciones específicas para alojamientos turísticos, proporciona las bases jurídicas necesarias para garantizar el derecho al turismo para todas las personas.

Sin embargo, la implementación efectiva de estas normativas, particularmente en destinos como Guaranda, enfrenta desafíos significativos relacionados con la adaptación de infraestructuras existentes, la capacitación del personal y el desarrollo de una cultura de inclusión en el sector turístico. La evolución hacia una nueva generación de normativas, con la accesibilidad como eje central, junto con la armonización con estándares internacionales como la ISO 21902:2021, augura un futuro más inclusivo para el turismo ecuatoriano.

La experiencia de Ecuador demuestra que el desarrollo de un marco normativo integral es solo el primer paso hacia la consecución de un turismo verdaderamente accesible. El éxito depende fundamentalmente de la implementación efectiva, el monitoreo continuo y el compromiso de todos los actores del sector turístico

para crear experiencias inclusivas y de calidad para todos los visitantes.

## **CAPITULO III**

### **3 METODOLOGÍAS APLICADAS EN LA ACCESIBILIDAD DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

La evaluación de la accesibilidad en alojamientos turísticos requiere de metodologías específicas que permitan medir, diagnosticar y mejorar las condiciones de acceso e inclusión para todas las personas. En los últimos años, la investigación en turismo accesible ha evolucionado hacia el desarrollo de instrumentos metodológicos más precisos y confiables, que combinan enfoques cuantitativos y cualitativos para proporcionar una visión integral del estado de accesibilidad en los establecimientos hoteleros.

La importancia de contar con metodologías robustas radica en que "emprender acciones a partir de la evaluación de problemas funcionales y de infraestructura en cada establecimiento hotelero en los destinos, constituye un punto de partida para elevar su nivel de accesibilidad, lo cual puede contribuir finalmente al diseño de productos turísticos más adecuados y en correspondencia con las necesidades de los diferentes segmentos de demanda"(Vega & Cisneros, 2023).

El presente capítulo analiza las principales metodologías aplicadas en la evaluación de la accesibilidad de alojamientos turísticos, examinando tanto los enfoques tradicionales como las metodologías emergentes. Se abordan los instrumentos de medición, las técnicas de recolección de datos, los métodos de validación y los sistemas de

indicadores utilizados para evaluar y mejorar la accesibilidad en establecimientos hoteleros.

Las metodologías aplicadas en accesibilidad turística han evolucionado desde simples listas de verificación hasta sistemas complejos de evaluación que integran múltiples dimensiones de análisis. Esta evolución responde a la necesidad de "establecer estándares mínimos de calidad, garantizar la igualdad de oportunidades y promover la inclusión social a través del turismo" (La Organización Mundial del Turismo (OMT), 2015).

### **3.1 Fundamentos Metodológicos de la Evaluación de Accesibilidad**

#### ***3.1.1 Paradigmas de Investigación en Accesibilidad Turística***

La evaluación de la accesibilidad en alojamientos turísticos se sustenta en diferentes paradigmas de investigación que determinan el enfoque metodológico a adoptar. Según Vega & Cisneros (2023), "se realizó una investigación cuali-cuantitativa y metodológica con el objetivo de diseñar y validar un procedimiento para la mejora de la accesibilidad turística en hoteles".

##### ***a) Enfoque Cuantitativo***

El enfoque cuantitativo en la evaluación de accesibilidad se caracteriza por la medición objetiva de variables específicas relacionadas con las condiciones físicas y estructurales de los establecimientos. Este enfoque permite:

- **Medición estandarizada:** Utilización de criterios técnicos específicos basados en normativas nacionales e internacionales
- **Comparabilidad:** Posibilidad de comparar resultados entre diferentes establecimientos
- **Escalabilidad:** Aplicación a gran número de establecimientos de manera sistemática

*b) Enfoque Cualitativo*

El enfoque cualitativo complementa la evaluación cuantitativa al incorporar la perspectiva de los usuarios y la calidad de la experiencia turística. Este enfoque incluye:

- **Experiencia del usuario:** Evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva de personas con discapacidad
- **Aspectos actitudinales:** Análisis de la formación del personal y las actitudes hacia la inclusión
- **Contexto social:** Consideración del entorno cultural y social del destino turístico

*c) Enfoque Mixto*

La investigación en accesibilidad turística tiende hacia metodologías mixtas que "utilizaron técnicas y herramientas como el análisis bibliográfico-documental, la observación directa, la encuesta y el

análisis porcentual" (Guerrero Palma, 2018). Este enfoque integrado permite obtener una visión más completa del estado de accesibilidad.

### **3.1.1 Principios Metodológicos Fundamentales**

La evaluación de accesibilidad en alojamientos turísticos se basa en principios metodológicos que garantizan la validez y confiabilidad de los resultados:

#### **a. Principio de Integralidad**

La evaluación debe abordar todas las dimensiones de la accesibilidad: física, sensorial, cognitiva y actitudinal. Como establece la Organización Mundial del Turismo (2016), "la accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística".

#### **b. Principio de Sistemática**

Las metodologías deben seguir protocolos estandarizados que permitan la replicabilidad y comparabilidad de los resultados. Esto incluye la definición clara de variables, criterios de evaluación y procedimientos de medición.

#### **c. Principio de Participación**

La evaluación debe involucrar a personas con discapacidad como evaluadores y usuarios de los servicios, garantizando que la

perspectiva de los beneficiarios directos sea incorporada en el proceso.

## **3.2 Metodologías de Evaluación Basadas en Estándares Técnicos**

### **3.2.1 Evaluación Basada en Normas Técnicas Nacionales**

#### **a) Aplicación de Normas NTE-INEN en Ecuador**

En Ecuador, la evaluación de accesibilidad en alojamientos turísticos se basa en las Normas Técnicas Ecuatorianas INEN. La metodología desarrollada por (Guerrero Palma, 2018)Malucín Tuárez et al. (2019) ejemplifica este enfoque: "Se realizó una amplia investigación documental, básicamente sobre las normas NTE-INEN sobre accesibilidad al medio físico, y se elaboró un instrumento de recolección de datos, una lista de verificación, para evaluar el grado de accesibilidad de los hoteles".

Componentes de evaluación según NTE-INEN:

**Accesibilidad al medio físico:** Evaluación de rampas, escaleras, pasillos y espacios de circulación

**Servicios sanitarios accesibles:** Verificación de dimensiones, equipamiento y ubicación

**Estacionamientos:** Evaluación de plazas reservadas y características técnicas

**Señalización:** Verificación de señalética táctil y visual

**Vías de circulación:** Análisis de rutas accesibles dentro del establecimiento

***b) Metodología de Lista de Verificación (Checklist)***

Las listas de verificación constituyen uno de los instrumentos más utilizados en la evaluación de accesibilidad. Como señala el Instituto de Accesibilidad Universal (2020), "como método efectivo de valoración las 'Listas de Verificación y Guías de Comprobación y Control' permiten la evaluación inmediata del impacto de los cambios en calidad y productividad".

**Estructura típica de una lista de verificación:**

Datos generales del establecimiento

- Nombre y categoría del establecimiento
- Número de habitaciones y servicios ofrecidos
- Fecha de construcción y últimas modificaciones

Accesos exteriores

- Estacionamientos accesibles
- Rutas peatonales
- Accesos principales y secundarios

Espacios interiores

- Recepción y áreas comunes
- Ascensores y circulaciones verticales
- Habitaciones accesibles

Servicios complementarios

- Restaurantes y bares
- Áreas recreativas
- Servicios de emergencia

### **3.3 Evaluación Basada en Estándares Internacionales**

#### **Aplicación de la Norma ISO 21902:2021**

La implementación de la norma internacional ISO 21902:2021 ha introducido nuevas metodologías de evaluación. Vega & Cisneros (2023) desarrollaron "un procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles: diseño y validación mediante Método Delphi" basado en esta norma internacional.

#### **Ventajas de la aplicación de ISO 21902:2021:**

- Estandarización internacional: Criterios uniformes aplicables globalmente
- Enfoque integral: Aborda toda la cadena de valor turística

- Flexibilidad contextual: Permite adaptaciones según características locales
- Mejora continua: Incorpora mecanismos de evaluación y seguimiento

### **Metodología de Evaluación por Dimensiones**

La norma ISO 21902:2021 propone una evaluación multidimensional que incluye:

- Dimensión física: Infraestructura y equipamiento
- Dimensión informacional: Comunicación y señalización
- Dimensión de servicio: Atención al cliente y personal capacitado
- Dimensión tecnológica: Herramientas de apoyo y tecnología asistiva

## **3.4 Método Delphi en la Validación de Instrumentos de Evaluación**

### **3.4.1 *Fundamentos del Método Delphi***

El Método Delphi ha emergido como una herramienta fundamental para la validación de instrumentos de evaluación de accesibilidad turística. Este método, desarrollado en la década de 1950, "es una técnica de investigación y planificación que se utiliza para alcanzar un consenso entre un grupo de expertos sobre un tema específico" (Clasificación.org, 2025).

### *a) Características del Método Delphi*

Las características principales que hacen del Método Delphi una herramienta valiosa para la evaluación de accesibilidad incluyen:

- Anonimato: Los expertos no se conocen entre sí, evitando influencias mutuas
- Iteración: Se realizan múltiples rondas de consulta hasta alcanzar consenso
- Retroalimentación controlada: Los expertos reciben información estadística de las respuestas del grupo
- Agregación estadística: Las respuestas se procesan de manera cuantitativa

### *b) Aplicación en Accesibilidad Turística*

Vega Cisneros y Cisneros Arias (2023) implementaron el Método Delphi para validar un procedimiento de mejora de accesibilidad turística, obteniendo resultados que "demuestran que el procedimiento formado por cinco etapas y 12 pasos es válido y fiable como herramienta metodológica para favorecer la accesibilidad turística en hoteles".

### *c) Proceso de Implementación del Método Delphi*

#### **Fase I: Selección del Panel de Expertos**

La selección del panel de expertos constituye un elemento crítico del método. Los criterios de selección incluyen:

- Experiencia profesional: Mínimo de años de experiencia en accesibilidad o turismo
- Formación académica: Nivel de estudios y especialización en áreas relevantes
- Diversidad disciplinaria: Inclusión de expertos de diferentes campos
- Representatividad geográfica: Participación de expertos de diferentes regiones

## **Fase II: Diseño del Instrumento de Consulta**

El diseño del cuestionario para el método Delphi requiere:

- Definición de variables: Identificación clara de los aspectos a evaluar
- Escalas de medición: Utilización de escalas Likert o similares
- Formulación de preguntas: Redacción clara y sin ambigüedades
- Validación piloto: Prueba previa con un grupo reducido

## **Fase III: Rondas de Consulta**

- El proceso iterativo incluye típicamente tres rondas:

- Primera ronda: Exploración inicial de criterios y variables
- Segunda ronda: Evaluación cuantitativa de los criterios identificados
- Tercera ronda: Refinamiento y consenso final

#### **Fase IV: Análisis Estadístico**

El análisis de resultados del método Delphi incluye:

- Medidas de tendencia central: Media, mediana y moda de las respuestas
- Medidas de dispersión: Desviación estándar y rango intercuartílico
- Análisis de consenso: Coeficiente de concordancia W de Kendall
- Estabilidad de respuestas: Comparación entre rondas sucesivas

#### **Conclusiones**

Las metodologías aplicadas en la evaluación de accesibilidad de alojamientos turísticos han evolucionado significativamente, transitando desde enfoques puramente técnicos hacia metodologías integrales que combinan múltiples perspectivas y técnicas de investigación. La evidencia analizada demuestra que "los resultados obtenidos indican que, a mayor categorización de estrellas de los establecimientos hoteleros, mayor es la probabilidad del

cumplimiento con las normas NTE-INEN y más son las acciones de mejoramiento realizadas en infraestructura” (Guerrero Palma, 2018).

La aplicación del Método Delphi ha emergido como una herramienta fundamental para la validación de instrumentos de evaluación, proporcionando rigor científico y consenso experto en el desarrollo de procedimientos metodológicos. Los resultados obtenidos por Vega Cisneros y Cisneros Arias (2023) confirman que este método permite desarrollar "procedimientos válidos y fiables como herramienta metodológica para favorecer la accesibilidad turística en hoteles".

Las listas de verificación continúan siendo instrumentos centrales en la evaluación, pero su efectividad depende de su adaptación a contextos específicos y su integración con metodologías complementarias. La combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas proporciona una visión más completa del estado de accesibilidad y permite identificar tanto aspectos técnicos como experienciales.

La incorporación de tecnologías emergentes, como aplicaciones móviles, sensores IoT y realidad virtual, abre nuevas posibilidades metodológicas que pueden mejorar la precisión, eficiencia y escalabilidad de las evaluaciones. Sin embargo, estas herramientas deben complementar, no reemplazar, la evaluación directa con usuarios reales.

La evaluación de accesibilidad no debe concebirse como un evento puntual, sino como un proceso continuo de mejora que incluya

sistemas de monitoreo, retroalimentación y actualización. La participación activa de personas con discapacidad en todas las fases del proceso es fundamental para garantizar que las metodologías sean verdaderamente efectivas en promover la inclusión y la igualdad de oportunidades en el turismo.

El futuro de las metodologías en accesibilidad turística apunta hacia enfoques más participativos, tecnológicamente asistidos y contextualmente adaptados, que permitan no solo medir el estado actual de accesibilidad, sino también facilitar procesos de transformación hacia un turismo verdaderamente inclusivo.

## CAPÍTULO IV

### 4 ESTUDIO CASO GUARANDA

#### 4.1 Datos generales del cantón Guaranda

La Provincia de Bolívar forma parte de las 24 provincias ecuatorianas y se encuentra ubicada en la zona central del país (coordenadas UTM WGS84 X: 710399; Y: 9823314). Se sitúa principalmente en la región interandina o sierra, ocupando gran parte de la cuenca del Chimbo en su sección sur, además de extenderse por las laderas exteriores de la Cordillera Occidental hacia el occidente del territorio. Guaranda es su capital y representa el centro urbano de mayor tamaño y densidad poblacional de la provincia. El territorio bolivarenses abarca 3.956,92 km<sup>2</sup> de acuerdo con datos del Consejo Nacional de Límites (CONALI).

En cuanto a sus límites territoriales, la provincia colinda con Cotopaxi y Tungurahua en su parte norte; Guayas al sur; Los Ríos hacia el occidente; y Chimborazo por el lado oriental. Las dimensiones territoriales aproximadas alcanzan 116.02 Km de norte a sur, mientras que de este a oeste mide 56.36 Km (GAD provincial Bolívar, 2021).

El cantón Guaranda, establecido oficialmente el 24 de junio de 1824, constituye un Gobierno Autónomo Descentralizado situado en la región central ecuatoriana, dentro de la cuenca del Chimbo, en el sector nororiental de la provincia bolivarenses. Este territorio cantonal alberga a 98.130 personas de acuerdo con el censo del año 2020; en

la cabecera cantonal cuenta con una población de 62.611 personas  
<https://cubos.inec.gob.ec/AppCensoEcuador/>

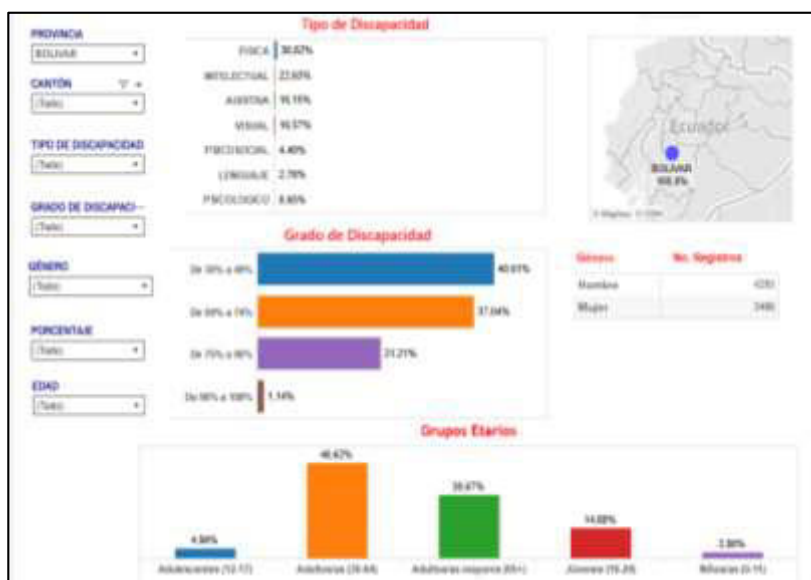
Geográficamente se posiciona en 1° 34' 8" latitud sur y 78° 58' 1" longitud oeste. La delimitación territorial del cantón establece como linderos norteños a las provincias de Tungurahua y Cotopaxi; hacia el sur limita con los cantones de San José de Chimbo y San Miguel de Bolívar; por el oriente colinda con las provincias de Chimborazo y Tungurahua; y en el sector occidental con los cantones de Las Naves, Echeandía y Caluma.

La ciudad de Guaranda, centro administrativo del cantón, está situada a 2,668 m.s.n.m. y presenta una temperatura media de 13.5°C. No obstante, el territorio cantonal muestra una significativa diversidad climática, con temperaturas que varían desde 2°C en las zonas altoandinas de páramo hasta alcanzar 24°C en las regiones de clima subtropical. Cuenta con una extensión de 1.860,17Km(GAD provincial Bolívar, 2021) .

#### ***4.1.1 Datos sobre las personas con discapacidad***

En la provincia de Bolívar, Ecuador, la Misión Solidaria "Manuela Espejo" identificó a 5.632 personas con discapacidad en 2010, cubriendo todos los cantones de la provincia. Los tipos de discapacidad más comunes fueron física, intelectual, visual y auditiva. Las acciones posteriores, como las de la brigada Las Manuelas, han trabajado para brindar atención y ayudas técnicas a estas personas en la zona.

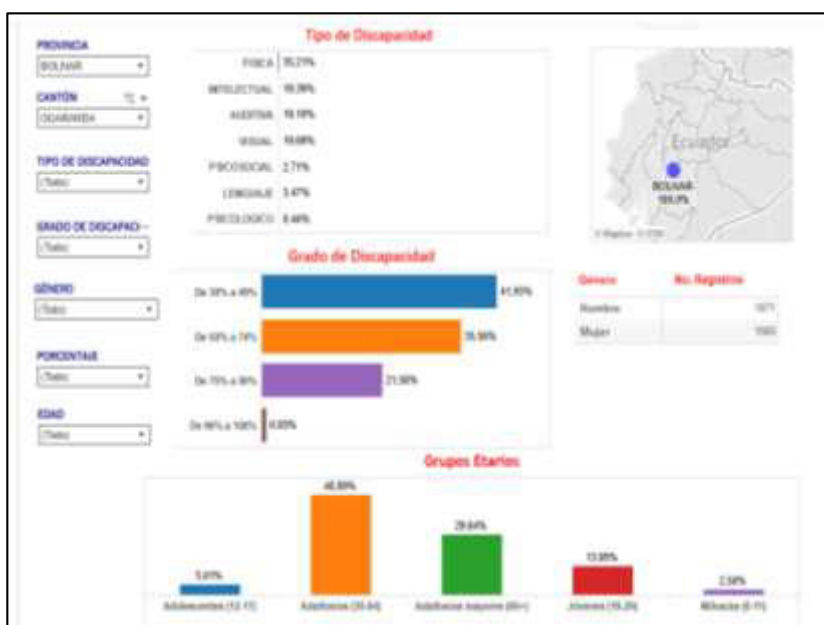
Según las estadísticas más recientes publicadas por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, en la provincia de Bolívar se registran 7,789 personas con algún tipo de discapacidad, de las cuales 4,293 corresponden al género masculino y 3,496 al género femenino. En cuanto a los tipos de discapacidad, la clasificación muestra que la discapacidad física representa el mayor porcentaje con un 32.86%, seguida por la discapacidad intelectual con un 22.62%. Le siguen la discapacidad visual con un 16.57% y la discapacidad auditiva con un 16.15%, mientras que los porcentajes menores corresponden a la discapacidad psicosocial con un 4.43%, la discapacidad de lenguaje con un 2.76% y finalmente la discapacidad psicológica con un 0.65%. Esta distribución estadística se encuentra representada gráficamente a continuación.



**Figura 1. Estadísticas de discapacidad de la Provincia Bolívar**

**Fuente:** <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

En el cantón Guaranda se registra un total de 3,434 personas con discapacidad, distribuidas en 1,871 hombres y 1,563 mujeres. La clasificación por tipo de discapacidad evidencia que la discapacidad física predomina con un 35.21%, seguida por la discapacidad visual con un 19.69%, la discapacidad intelectual con un 19.39% y la discapacidad auditiva con un 19.10%. En menor proporción se encuentran la discapacidad de lenguaje con un 3.47%, la discapacidad psicosocial con un 2.71% y la discapacidad psicológica con un 0.64%. Esta información se presenta de manera visual en el gráfico que se muestra a continuación.



**Figura 2. Estadísticas de discapacidad del cantón Guaranda**

**Fuente:** <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

## **4.2 Metodología utilizada en el estudio de caso**

La metodología aplicada en el presente trabajo contribuye a la obtención de datos primarios y secundarios, fortaleciendo así el desarrollo de la investigación sobre accesibilidad turística en los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Guaranda.

El desarrollo del presente trabajo se fundamenta en dos tipos de investigación complementarios: la investigación documental orientado a la generación de nuevo conocimiento a través de la recuperación, análisis crítico e interpretación de datos secundarios provenientes de diversas fuentes documentales(Fidias, 2023).

Por otra parte, la investigación de campo que según Hernández et al., (2014), "tiene como objetivo especificar las particularidades de la población objeto de estudio. Este enfoque metodológico prioriza el 'qué' por encima del 'por qué' en relación al tema investigado", lo cual posibilita llevar a cabo un examen exhaustivo de las particularidades relacionadas con la accesibilidad en los establecimientos dedicados al alojamiento turístico.

La investigación adoptó un enfoque mixto, el cual consiste en la integración sistemática de datos cuantitativos y cualitativos en un único estudio para abordar un problema complejo, aprovechando las fortalezas de ambas metodologías para obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno de interés. Este enfoque se caracteriza por el proceso de recolección, análisis e integración de datos de ambos tipos, permitiendo así realizar inferencias más robustas y una interpretación más amplia (Hernández et al., 2014).;

Los métodos empleados incluyeron el método deductivo, definido como un proceso de razonamiento lógico que parte de premisas generales, principios, leyes o teorías universalmente aceptadas para llegar a conclusiones particulares o específicas sobre un fenómeno determinado. Según Bernal (2010), el método deductivo "consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares" (p. 59). Por otra parte, se optó por el método analítico como proceso de investigación con el propósito de examinar detalladamente cada elemento del caso de estudio, identificar sus características, relaciones y principios fundamentales. Según Bernal (2010), el método analítico "consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual" (p. 60). Este proceso permite al investigador comprender la naturaleza y funcionamiento del fenómeno estudiado mediante el examen minucioso de sus componentes.

Las técnicas e instrumentos de recopilación de datos permitieron obtener información de fuentes primarias mediante contacto directo con el sujeto de estudio, utilizando para caracterizar los establecimientos de alojamiento turísticos en la ciudad de Guaranda la técnica de observación directa con el instrumento de ficha para caracterizar la situación actual de los establecimientos, realizándose la revisión del catastro turístico de alojamientos y considerando todos los indicadores importantes para el estudio; para identificar las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la

atención del servicio turístico se empleó la técnica de entrevista con el instrumento de cuestionario estructurado, recopilándose información directamente de los entrevistados; y para evaluar los servicios turísticos en su infraestructura, entorno, equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística se utilizó la técnica de observación directa con el instrumento de ficha de indicadores, empleándose fichas con diferentes aspectos de estudio que permitieron recolectar datos sobre la situación actual de la infraestructura de los establecimientos hoteleros, procesándose mediante Excel para la interpretación de resultados.

La investigación trabajó con un total de 15 establecimientos hoteleros de la ciudad de Guaranda registrados en el Catastro Turístico, aplicando un método descriptivo con gráficos adecuados según el Gobierno Autónomo Descentralizado (2020), realizándose adicionalmente cinco entrevistas a personas con discapacidad física para analizar sus diferentes necesidades al momento de obtener servicios de alojamiento, comprendiendo la población de estudio la totalidad de establecimientos hoteleros registrados en el Catastro Turístico de la ciudad de Guaranda, representando el universo completo de alojamientos formalmente establecidos en la localidad.

*Tabla 1. Población y muestra*

<b>Establecimientos</b>	<b>Actividad /Modalidad</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Categoría</b>
Hotel Márquez	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
Hotel Sn Rafael	Alojamiento	Hotel	2 estrellas

La Rustica	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
El Ángel	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
Santa Fe	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
7 colinas	Alojamiento	Hostal	1 estrellas
Hostal spa Oasis	Alojamiento	Hostal	1 estrellas
Gran Palacio Real	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
Sumak Samary	Alojamiento	Hostal	1 estrellas
Hotel Colonial	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
Hostal la Rueda	Alojamiento	Hostal	1 estrellas
Hotel Ejecutivo	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
Hotel San Luis	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
Hostal Balcón Cuencano	Alojamiento	Hostal	1 estrellas
Hotel Tambo Libertador	Alojamiento	Hotel	2 estrellas

---

*Nota. Trabajo de investigación.*

### **4.3 Resultados**

#### ***4.3.1 Caracterización de los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda***

Se realizó un análisis de contenido minucioso en la cual se aplicó la Ficha Técnica, con el fin de identificar los factores respectivos que debe cumplir los establecimientos de Hospedaje, mediante la tabulación se ha establecido porcentajes estadísticos que ayuden apreciar de una mejor manera los resultados, los mismos que indican en qué estado se encuentran los establecimientos de Alojamiento Turístico de la Ciudad de Guaranda.

Se localizaron 15 establecimientos de alojamiento se encuentra dentro del castrato turístico, los cuales conforman el total del servicio alojamiento de la ciudad de Guaranda.

#### **Interpretación de los Resultados**

Luego de haber procesado la información obtenida de las fichas aplicadas los resultados son los siguientes.

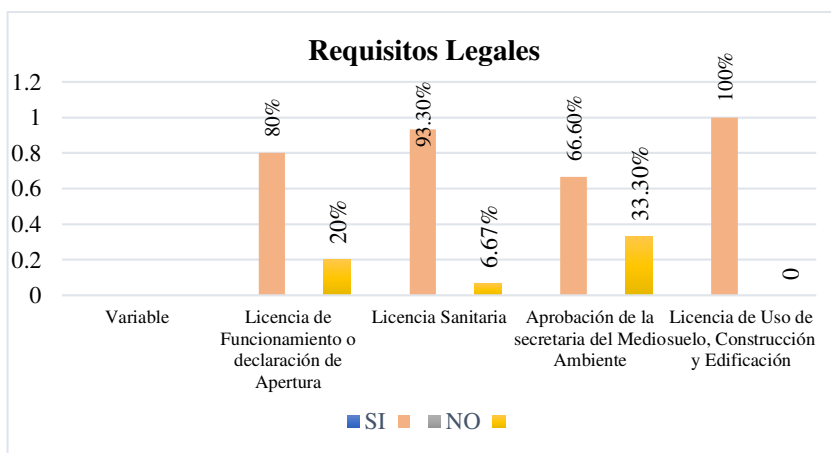
Teniendo en cuenta la siguiente nomenclatura:

- M: Malo
- R: Regular
- B: Bueno
- MB: Muy bueno
- EX: Excelente

**Tabla 2. Requisitos legales**

<b>Requisitos Legales</b>					
Alternativa	Si		No		Total
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Licencia de funcionamiento o declaración de apertura.	12	80%	3	20%	15
Licencia sanitaria.	14	93,30%	1	6,67%	15
Aprobación de la secretaría del medio ambiente.	10	66,60%	5	33,30%	15%
Licencia de uso de suelo, construcción y edificación.	15	100%	0	0	15%

*Nota.* Los hoteles si cuentan con los requisitos legales.



**Figura 3. Requisitos legales**

**Interpretación:** La licencia sanitaria muestra una alta tasa de aprobación, con un 93,3% lo que indica un fuerte compromiso con las normativas sanitarias. Sin embargo, es importante abordar el 6,67% de no aprobación que limita a garantizar la plena conformidad con los estándares de salud.

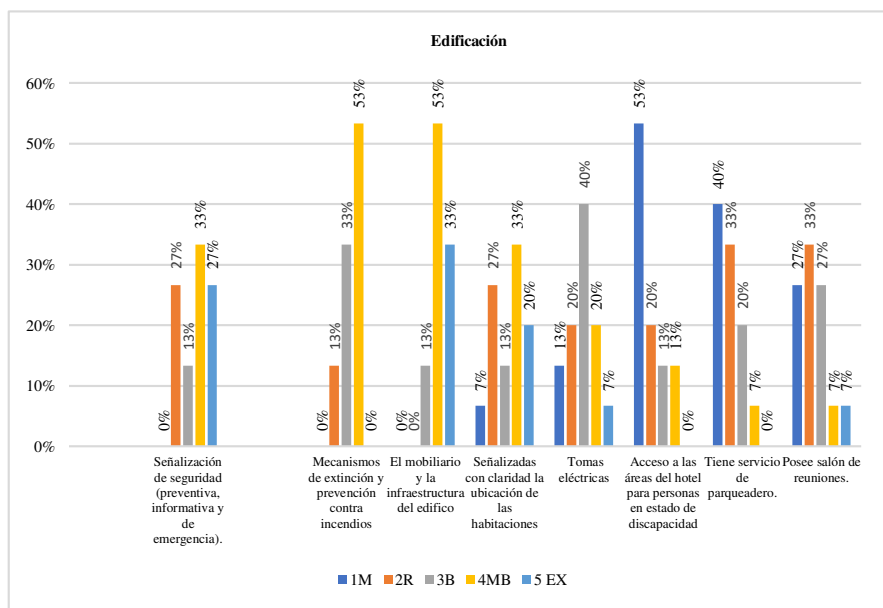
En contraste la aprobación de la Secretaría del medio ambiente tiene una distribución más equitativa con un 66,60 % de aprobación y un 33,3% de no aprobación esto sugiere cierta variabilidad en la adecuación ambiental de los establecimientos, para finalizar la licencia de uso del suelo y construcción y edificación cumple con el 100 %, todos los establecimientos hoteleros.

*Tabla 3. Edificación*

Alternativa Criterios	Edificación										Total
	1M		2R		3B		4 MB		5 EX		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia).	0	0%	4	27%	2	13%	5	33%	4	27%	15
Mecanismos de extinción y prevención contra incendios	0	0%	2	13%	5	33%	8	53%	0	0%	15
El mobiliario y la infraestructura del edificio.	0	0%	0	0%	2	13%	8	33%	5	33%	15

Tomas eléctricas.	2	13%	3	20%	6	40%	3	20%	1	7%	15
Acceso a las áreas del hotel para personas en estado de discapacidad.	8	53%	3	20%	2	13%	2	13%	0	0%	15
Tiene servicio de parqueadero.	6	40%	5	33%	3	20%	1	7%	0	0%	15
Posee salón de reuniones.	4	27%	5	33%	4	27%	1	7%	1	7%	15

*Nota. Criterios que se tomó en consideración para saber la edificación de los hoteles.*



**Figura 4. Edificación**

## Interpretación

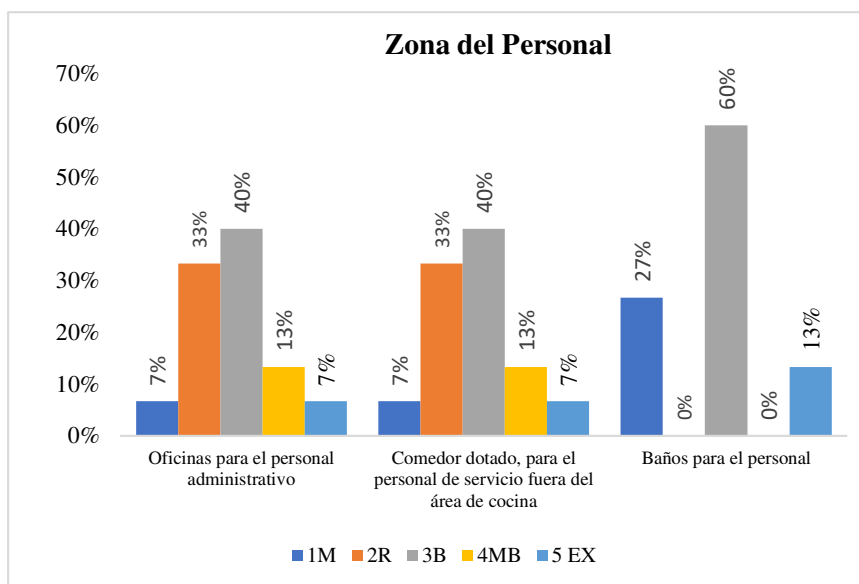
Los datos revelan aspectos importantes sobre la seguridad y las condiciones de diferentes áreas del edificio o establecimiento, en primera instancia tenemos el apartado de señalización de seguridad en donde la mayoría de las áreas cumplen con este indicador con un 33% mientras que 27% encuentren en ámbitos regulares y muy buena es crucial garantizar que todas las zonas, estén debidamente señalizadas para prevenir situaciones de emergencia.

En contraste, tenemos con el 7 % con los indicadores de servicio de parqueadero y salón de reuniones siendo esto los más bajos donde hay menos cumplimiento el cual impide garantizar estas comodidades a los usuarios.

**Tabla 4. Zonas del personal**

Zonas del personal											
Alternativas	1M		2R		3B		4MB		5 EX		Total
Criterio	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Oficinas para el personal administrativo.	1	7%	5	33%	6	40%	2	13%	1	7%	15
Comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina.	1	7%	5	33%	6	40%	2	13%	1	7%	15
Baños para el personal.	4	27%	0	0%	9	60%	0	0%	2	13%	15

*Nota.* Las zonas de personal de seis hoteles cuentan que se encuentran en un estado muy bueno.



*Figura 5. Zonas del personal*

## Interpretación

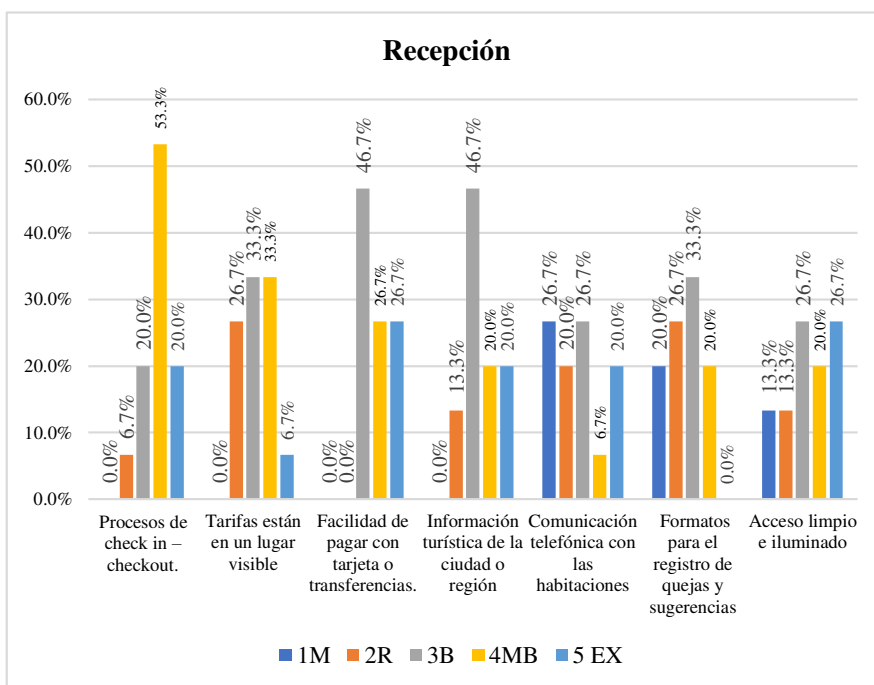
El análisis realizado al apartado de zona personal, nos indica que tanto a las oficinas para el personal administrativo como el comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina comparten datos, siendo éstos en primera instancia con un 40% en un estado de muy bueno, Sin embargo, el 27 % lo considera malo, hay un problema significativo en las áreas, lo implica el descuido por parte de los dueños de los hoteles.

*Tabla 5. Recepción*

Alternativas	Recepción				
	1M	2R	3B	4MB	5 EX

<b>Criterios</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Procesos de check in – checkout.	0	0%	1	6,70%	3	20,00%	53,30%	8	3	20,00%	15
Tarifas están en un lugar visible.	0	0%	4	26,70%	5	33,30%	33,30%	5	1	6,70%	15
Facilidad de pagar con tarjeta o transferencias.	0	0%	0	0%	7	46,70%	26,70%	4	4	26,70%	15
Información turística de la ciudad o región.	0	0%	2	13,30%	7	46,70%	20,00%	3	3	20,00%	15
Comunicación telefónica con las habitaciones.	4	26,70%	3	20,00%	4	26,70%	6,70%	1	3	20,00%	15
Formatos para el registro de quejas y sugerencias.	3	20,00%	4	26,70%	5	33,30%	20,00%	3	0	0,00%	15
Acceso limpio e iluminado.	2	13,30%	2	13,30%	4	26,70%	20,00%	3	4	26,70%	15

*Nota.* La tabla muestra datos importantes en relación a la recepción.



**Figura 6. Recepción**

### Interpretación

Estos resultados nos indican que la mayoría de los encuestados consideran que los procesos de check in y check out son muy buenos, con unos 53,3%, esto sugiere que el personal en recepción realiza un muy buen trabajo en este aspecto, es positivo para la satisfacción de los clientes.

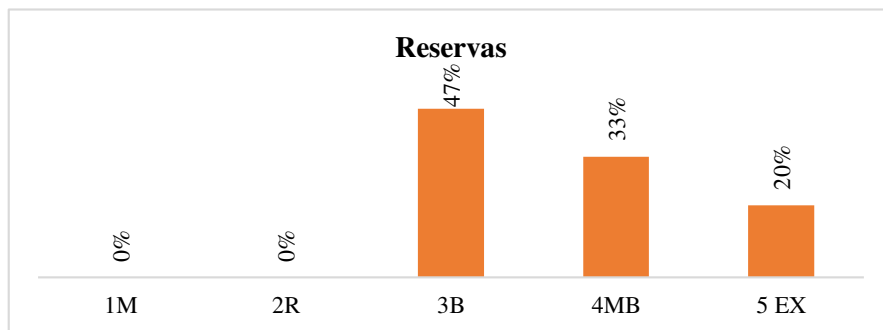
Estos datos muestran que la comunicación telefónica con las habitaciones es percibida como principalmente regular, con un porcentaje del 26,7% o mala, lo que indica una proporción significativa de encuestados consideren que es un área muy

importante en la cual necesita mejoras. Esto indica que hay un área importante que necesita mejoras.

**Tabla 6. Reservas**

Reservas											
Alternativas Criterios	1M		2R		3B		4MB		5 EX		Total
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Medios técnicos o sistematizados que permitan realizar las reservas.	0	0%	0	0%	7	47%	5	33%	3	20%	15

*Nota.* No todos los hoteles cuentan con un excelente servicio de reservas.



**Figura 7. Reservas**

### Interpretación

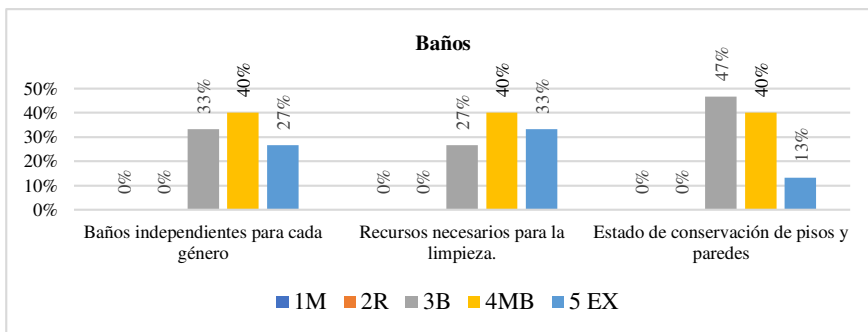
Revelan que la mayoría de los encuestados consideran que los medios técnicos o de o sistematizados para la realizar reservas son buenos, con un 47% o muy buenos con un 33%, solo un 20% los califica como excelentes y no se reporta las percepciones negativas en el hecho de

que casi la mitad de los encuestados califiquen estos medios como buenos sugiere que la mayoría está satisfecha con la eficiencia y la facilidad del uso de los sistemas de reserva.

**Tabla 7. Baños**

Alternativas	Baños										Total
	1M		2R		3B		4MB		5 EX		
Criterio	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Baños independientes para cada género.	0	0%	0	0%	5	33%	6	40%	4	27%	15
Recursos necesarios para la limpieza.	0	0%	0	0%	4	27%	6	40%	5	33%	15
Estado de conservación de pisos y paredes.	0	0%	0	0%	7	47%	6	40%	2	13%	15

*Nota.* La tabla que la mayoría de baños no cuentan con la accesibilidad adecuada.



**Figura 8. Baños**

## Interpretación

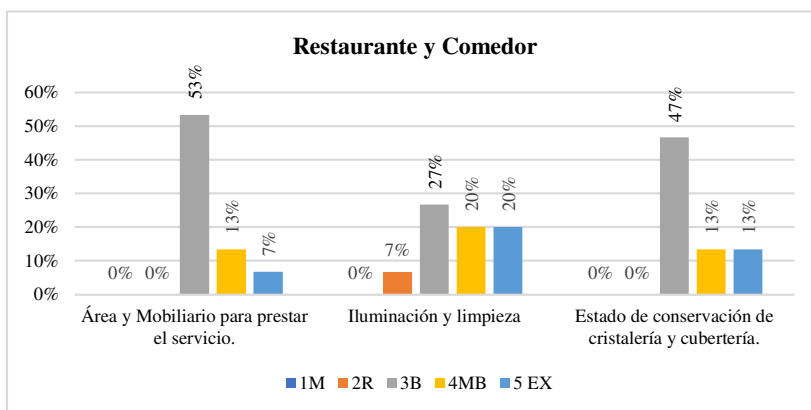
El hecho de que un alto porcentaje de encuestados califique esta característica como muy buena con el 40 % sugiere que la mayoría están satisfechos con la disposición de los baños independientes para cada género.

De igual manera los recursos de limpieza son calificada con el 40 % por que se encuentran en buenas condiciones lo que ha permitido brindar un servicio de calidad para los usuarios de los establecimientos.

*Tabla 8. Restaurante y comedor*

Restaurante y comedor										
Alternativa	1M		2R		3B		4 MB		5 EX	
Criterio	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Área y Mobiliario para prestar el servicio.	0	0 %	0	0 %	5	53 %	6	13 %	4	7 %
Iluminación y limpieza	0	0 %	0	7 %	4	27 %	6	20 %	5	20 %
Estado de conservación de cristalería y cubertería.	0	0 %	0	0 %	7	47 %	6	13 %	2	13 %

*Nota.* La tabla muestra que si se cuenta con un buen servicio de restaurante y comedor.



**Figura 9. Restaurante y comedor**

### Interpretación

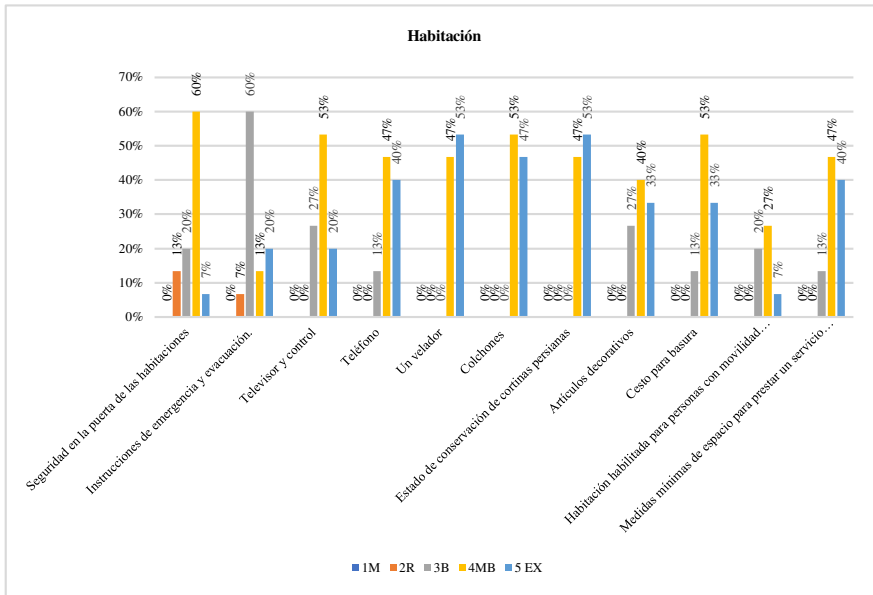
La mayoría de los encuestados considera que el área Mobiliario para prestar el servicio es bueno con un 53% ya que el establecimiento ofrece un espacio amplio y cómodo para disfrutar de los servicios que ofrecen

En contraste de los encuestados considera que, la iluminación y limpieza, son regulares con un 7 % ya que los establecimientos tienen una escasa iluminación la cual crea un ambiente hostil y no cuentan por los estándares altos de limpieza.

**Tabla 9. Habitación**

Alternativa	Habitación										
	1M		2R		3B		4MB		5 EX		Total
Criterio	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Seguridad en la puerta de las habitaciones.	0	0%	2	13%	3	20%	9	60%	1	7%	15

Instrucciones de emergencia y evacuación.	0	0 %	1	7 %	9	60 %	2	13 %	3	20 %	15
Televisor y control.	0	0 %	0	0 %	4	27 %	8	53 %	3	20 %	15
Teléfono	0	0 %	0	20 %	2	13 %	7	47 %	6	40 %	15
Un velador	0	0 %	0	0 %	0	0 %	7	47 %	8	53 %	15
Colchones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	8	53 %	7	47 %	15
Estado de conservación de cortinas persianas.	0	0 %	0	0 %	0	0 %	7	47 %	8	53 %	15
Artículos decorativos.	0	0 %	0	0 %	4	27 %	6	40 %	5	33 %	15
Cesto para basura.	0	0 %	0	0 %	2	13 %	8	53 %	5	33 %	15
Habitación habilitada para personas con movilidad reducida.	0	0 %	0	0 %	3	20 %	4	27 %	1	7 %	15
Medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo (18,5 m2).	0	0 %	0	0 %	2	13 %	7	47 %	6	40 %	15



**Figura 10. Habitaciones**

### Interpretación

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los participantes percibe la seguridad de manera favorable, obteniendo un 60% de valoración positiva en esta categoría. Esto sugiere que las instalaciones disponen de sistemas de cerradura confiables y operativos que generan confianza en los visitantes durante su permanencia, impactando favorablemente en su experiencia general.

Por el contrario, las habitaciones adaptadas para personas con limitaciones de movilidad obtuvieron la valoración más baja, alcanzando únicamente un 20% de calificación regular. Esta situación obedece a múltiples causas: insuficiencia en el cumplimiento normativo, desconocimiento de los diversos requisitos de accesibilidad y ausencia de adecuaciones específicas. Estas

deficiencias restringen tanto la accesibilidad como el confort de determinados huéspedes, generando una calificación promedio deficiente en este aspecto.

#### ***4.3.2 Identificación de las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico de alojamiento***

***Tabla 10. Necesidades de las personas discapacitadas***

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Contenido</b>	<b>Código</b>
1	Usted ha visitado o conoce algún establecimiento de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda	Alojamiento	Servicio que ofrecen hoteles y establecimientos especializados para crear las condiciones adecuadas de estancia por una noche o más de los turistas o visitantes.	C1
2	¿En los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado son accesibles para personas con discapacidad de la ciudad de Guaranda?	Accesibilidad	Condición que deben cumplir los entornos, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad.	C2

3	¿Los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado o conoce que existen habitaciones para personas con discapacidad?	Discapacidad	Situación de la persona que, por sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales o mentales duraderas, encuentra dificultades para su participación e inclusión social.	C3
4	En los hoteles de Guaranda no cuentan con habitaciones	Habitaciones	Son los lugares que se establecen mediante paredes en el interior de una construcción.	C4
5	¿Ha sido participe o ha presenciado cuales son las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad física al acceder a servicios de establecimientos de alojamiento turísticos?	Establecimientos	Es cualquier espacio físico u online junto con sus bienes dedicado a la prestación de un servicio turístico.	C5
6	¿Ha tenido experiencias negativas al intentar acceder a servicios de establecimientos de alojamientos turístico debido a su discapacidad física? ¿Podría	Experiencias	Eventos conscientes en general, más específicamente a percepciones, o al conocimiento práctico y la familiaridad que producen estos procesos conscientes	C6

	compartir algunas de ellas?			
7	En base a su experiencia, considera que los establecimientos de alojamiento turísticos de la ciudad de Guaranda ¿Cuenta con personal capacitado para atender a las personas con discapacidad física?	Personal capacitado	Proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y más diestro en la ejecución de su propio trabajo.	C7
8	¿Usted ha sido víctima o ha presenciado alguna ofensa dentro del establecimiento de alojamiento turístico?	Victima	Vista utilizado habitualmente, una víctima es la persona que sufre un daño o perjuicio, que es provocado por una acción u omisión.	C8

9	¿Qué consejos daría a los proveedores de los establecimientos de alojamientos turísticos para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad física?	Proveedores	Persona o un negocio que vende productos o brinda servicios con fines de lucro.	C9
10	En su opinión ¿Qué servicios adicionales o comodidades específicas le gustaría ver en un establecimiento de alojamiento turístico para que su estadía?	Estadía	Acción de estar o permanecer en un lugar durante cierto tiempo.	C10
11	En su experiencia, ¿qué estrategias consideran más efectivas sobre la inclusión para las personas con discapacidad?	Estrategias	Planificaciones que se llevan a cabo con la finalidad de cumplir un objetivo o de alcanzar una meta.	C11

*Tabla 11. Entrevista*

#	Preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	Holger	No	No son accesibles	No habitaciones para personas con discapacidad	No	No	No personal capacitado	No	Que tengan una buena atención a personas con discapacidad	Capacit en en cursos de atención prioritaria	Ser tratados de la misma manera	Que nos brinden un servicio de calidad
	Cabrera											
2	Javier Alonso	No	En algunos establecimientos son accesibles	No	No hay señaléticas en los establecimientos	N/A	No cuenta n con personal capacitado	Nunca	Proveer accesibilidades señaléticas, rampas	Capacitación	Capacitaciones	Mejorar atención de los trabajadores

3	Agustín Rodríguez	Si	No	Por supuesto que si	No hay accesibilidad en alojamientos	No	Muy poco en la provincia	No	rampas para personas en sillas de ruedas	Brinden mayor accesibilidad	Utilizar un lenguaje inclusivo, con respeto	Actualizarse en atención para discapacidad
4	Gladys Sangac'hè	Si	No todos los hoteles son accesibles	El hotel Márquez	Falta de señalética en parqueadero, gradas altas en las recepciones	Si, fuera de la provincia, por portar un carnet	Falta de personal capacitado	Nunca	Brindar capacitación a los trabajadores de los establecimientos	Atención al cliente atender de manera prioritaria	Lenguaje inclusivo y personal capacitado	Se construya espacios de accesibilidad
5	Manuel Chimbolema	Si	Algunos son accesibles (Hotel San Luis)	Si	Falta de espacios adecuados	Si en el hotel Colonial, tiene gradas	No cuenta con personal capacitado	Si en el hotel Bolívar obstaculizaban el paso con la	Los hoteles deben brindar la mejor información	Mejoras en sus instalaciones	Utilizar un lenguaje inclusivo	Páginas web que mencione que los hoteles cuenta

								silla de ruedas				n con accesible
		Los entrevistas conocen establecimientos accesibles	La mayoría menciona que los hoteles no son accesibles	Las habitaciones no son las adecuadas para las personas con discapacidades	Falta de señalética a dificulta que las personas con discapacidad accedan a los establecimientos	Las personas con discapacidad no son tratadas con respeto	El personal no se encuentra capacitados	Los trabajadores de entidades públicas y privadas no dan una buena imagen	Mejorar la infraestructura turística sobre todo para las personas con Discapacidad.	Tratarlos de forma igualitaria y verlos como personas normales	Utilizar un lenguaje inclusivo	Actualizar los servicios turísticos de los hoteles sobre todo la información

Nota. La recopilación de información fue proporcionada por los entrevistados, mencionando que no todos los hoteles son accesibles.

## **Análisis**

El reconocimiento explícito por parte de los establecimientos de alojamiento turístico respecto a su inaccesibilidad para personas con discapacidad constituye una declaración que, aunque problemática, resulta reveladora de una realidad que merece un análisis profundo desde múltiples dimensiones: arquitectónica, social, legal y ética.

La admisión directa de los establecimientos hoteleros sobre la inadecuación de sus infraestructuras para personas con discapacidad representa, paradójicamente, tanto un avance como un retroceso. Por un lado, evidencia un nivel de conciencia sobre la problemática existente; los administradores reconocen abiertamente que sus instalaciones fueron diseñadas y operan bajo el paradigma de la "normalidad", es decir, bajo la suposición de que todos los huéspedes comparten las mismas capacidades físicas y sensoriales. Esta toma de conciencia es el primer paso necesario para cualquier proceso de transformación.

La correspondencia de las habitaciones hoteleras para personas con discapacidad no es una cuestión menor; representa barreras físicas concretas que impiden o dificultan severamente el ejercicio del derecho al turismo y al descanso. Cuando se menciona que las infraestructuras no son adecuadas, se está haciendo referencia a múltiples deficiencias: ausencia de rampas o elevadores accesibles, puertas estrechas que impiden el paso de sillas de ruedas, baños sin adaptaciones necesarias (barras de apoyo, espacios de maniobra, duchas a ras de suelo), mobiliario inadecuado, sistemas de alarma y

señalización que no consideran personas con discapacidad sensorial, entre otros.

Estas deficiencias no surgen de la casualidad, sino que son el resultado de decisiones de diseño que históricamente han excluido a las personas con discapacidad de la planificación urbana y arquitectónica. La arquitectura convencional ha operado bajo el modelo médico de la discapacidad, que considera la limitación como un problema individual de la persona, en lugar del modelo social, que reconoce que es el entorno físico y social el que genera discapacidad al no adaptarse a la diversidad humana.

Uno de los elementos más relevantes del testimonio recogido es la aparente contradicción que encierra. Inicialmente se afirma que las experiencias de trato "han sido normales" y que "no han vivido ninguna discriminación". Sin embargo, inmediatamente después se reconoce que en algunos establecimientos "fueron mal vistos por parte del personal" debido a sus discapacidades. Esta contradicción no es accidental; revela, en realidad, un fenómeno complejo de normalización de la discriminación.

La percepción de que ser "mal visto" por el personal no constituye discriminación evidencia hasta qué punto las personas con discapacidad han interiorizado y normalizado experiencias de exclusión y rechazo. Cuando una persona con discapacidad es observada con desconfianza, incomodidad o rechazo implícito por el personal de un establecimiento al momento de solicitar alojamiento,

eso constituye inequívocamente una forma de discriminación, aunque sea sutil o no verbalizada explícitamente.

Por otra parte, la necesidad de contar con personal capacitado para brindar un servicio de calidad a personas con discapacidad es absolutamente pertinente y revela otra dimensión crítica del problema: la brecha formativa en atención a la diversidad.

La ausencia de capacitación específica tiene múltiples repercusiones negativas. En primer lugar, el personal que no ha recibido formación en atención a personas con discapacidad tiende a actuar desde la incomodidad, el desconocimiento o incluso desde prejuicios inconscientes. No saben cómo comunicarse adecuadamente con una persona sorda, cómo asistir apropiadamente a alguien con discapacidad visual sin ser invasivos, o cómo facilitar el acceso de una persona usuaria de silla de ruedas sin generar situaciones incómodas o paternalistas.

En segundo lugar, la falta de capacitación impide que el personal identifique y reporte las barreras arquitectónicas existentes en el establecimiento, lo que perpetúa la invisibilización del problema. Un empleado capacitado no solo atiende mejor al huésped con discapacidad, sino que se convierte en un agente de cambio interno que puede impulsar mejoras estructurales.

En tercer lugar, la deficiente atención derivada de la falta de formación genera experiencias negativas que se traducen en pérdida de clientes, mala reputación del establecimiento y, eventualmente, en

responsabilidades legales cuando se vulneran derechos fundamentales de las personas con discapacidad.

Es fundamental reconocer que la inaccesibilidad de los establecimientos de alojamiento turístico no es solo una cuestión de cortesía o buenas prácticas comerciales, sino un asunto de derechos humanos con implicaciones legales concretas. La Constitución ecuatoriana en su Artículo 47 reconoce una serie de derechos para las personas con discapacidad, incluyendo la accesibilidad y la inclusión social. La Ley Orgánica de Discapacidades también establece responsabilidades claras para los establecimientos comerciales en materia de accesibilidad universal.

Por lo tanto, cuando los establecimientos de alojamiento admiten su inaccesibilidad, no están simplemente reconociendo una deficiencia de infraestructura, sino confesando un incumplimiento normativo que podría acarrear sanciones administrativas y responsabilidades civiles. La problemática trasciende lo arquitectónico para convertirse en un tema de vulneración sistemática de derechos fundamentales.

La problemática de la inaccesibilidad en el sector de alojamiento turístico de Guaranda no puede atribuirse exclusivamente a los propietarios de establecimientos; es un problema sistémico que requiere la acción coordinada de múltiples actores, como autoridades municipales y nacionales, las cuales deben fortalecer los mecanismos de fiscalización, establecer incentivos para la implementación de accesibilidad y sancionar efectivamente los incumplimientos. El otorgamiento de licencias de funcionamiento debería estar

condicionado al cumplimiento de requisitos mínimos de accesibilidad.

La transición hacia un turismo verdaderamente inclusivo requiere un cambio paradigmático profundo. Los establecimientos de alojamiento de Guaranda tienen ante sí no solo una obligación legal, sino una oportunidad de posicionarse como pioneros del turismo accesible en la región, demostrando que la hospitalidad auténtica no discrimina, no excluye y no establece jerarquías entre huéspedes según sus capacidades físicas o sensoriales.

#### ***4.3.3 Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura entorno equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística***

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de la misma, mediante la tabulación de las fichas técnicas que se aplicó a los diferentes establecimientos hoteleros de la Ciudad de Guaranda, estableciendo porcentajes estadísticos que ayude apreciar de mejor manera los resultados obtenidos, los mismos que indican los servicios turísticos en su infraestructura, de los diferentes establecimientos hoteleros.

### **Interpretación de Resultados**

Luego de haber procesado la información obtenida de las encuestas aplicadas los resultados son los siguientes:

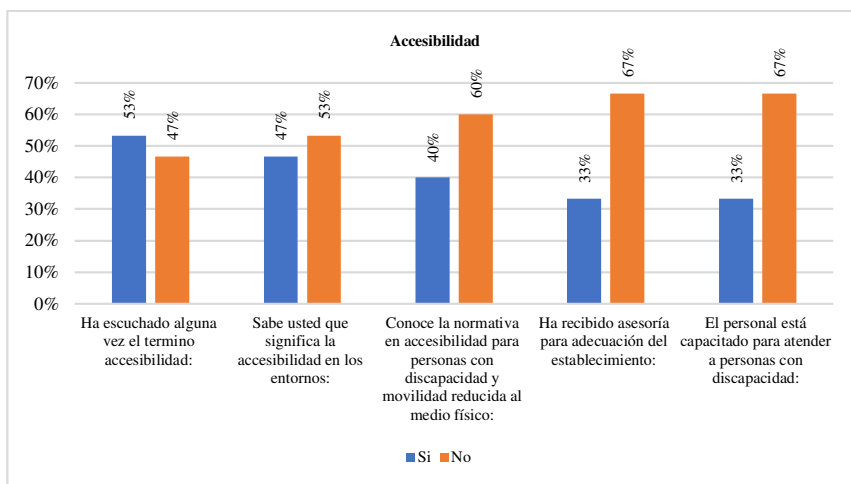
Teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

**Nomenclatura:** A= Accesible; AD= Accesible con Dificultad; NA=No Accesible; M= Mala; R= Regular; B= Buena; E= Excelente.

**Tabla 12. Accesibilidad**

<b>Accesibilidad</b>					
<b>Alternativa</b>	<b>Si</b>		<b>No</b>		<b>Total</b>
<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	
Ha escuchado alguna vez el termino accesibilidad.	8	53%	7	47%	15
Sabe usted que significa la accesibilidad en los entornos.	7	47%	8	53%	15
Conoce la normativa en accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico.	6	40%	9	60%	15
Ha recibido asesoría para adecuación del establecimiento.	5	33%	10	67%	15
El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad.	5	33%	10	67%	15

*Nota.* La tabla muestra un alto no de no conocen palabras de accesibilidad.



**Figura 11. Accesibilidad**

### Interpretación

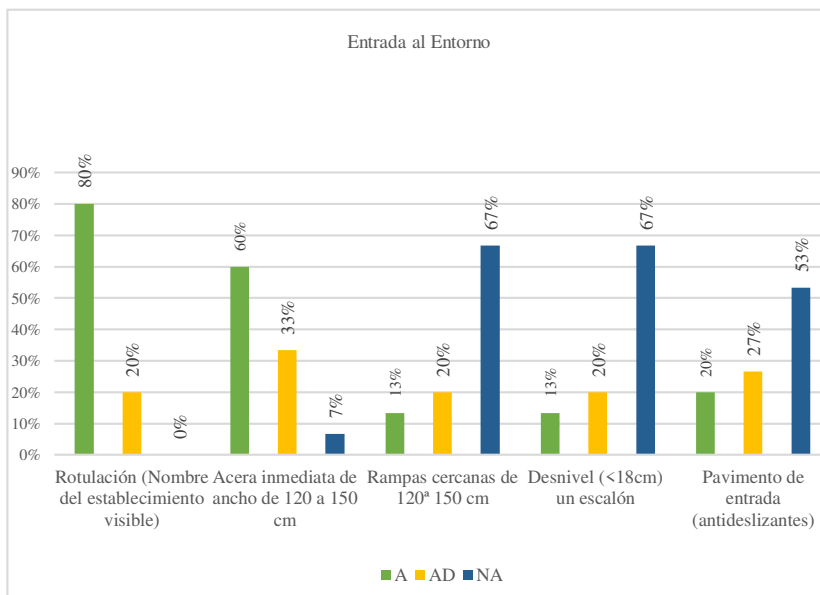
La tabla nos muestra que hay un bajo nivel de conocimiento sobre accesibilidad donde solo el 35% de las personas encuestadas ha escuchado el término. Por ello existe un bajo nivel de conocimiento y sensibilización sobre la accesibilidad en la población además se necesitan acciones para mejorar, en los entornos físicos y la capacitación del personal para atender a personas con discapacidad por lo que se recomienda implementar campañas de concienciación sobre la accesibilidad, brindar capacitación sobre la normativa y buenas prácticas, fomentar la adecuación de los entornos físicos para personas con discapacidad.

**Tabla 13. Entrada al entorno**

Entrada al Entorno							
Alternativa	A		AD		NA		Total
Criterio	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	

Rotulación (nombre del establecimiento visible).	12	80 %	3	20 %	0	0%	15
Acera inmediata de ancho de 120 a 150 cm.	9	60 %	5	33 %	1	7%	15
Rampas cercanas de 120ª 150 cm.	2	13 %	3	20 %	10	67 %	15
Desnivel (<18cm) un escalón.	2	13 %	3	20 %	10	67 %	15
Pavimento de entrada (antideslizantes).	3	20 %	4	27 %	8	53 %	15

*Nota.* La tabla da a conocer que los hoteles no cuentan con entrada al entorno para personas con discapacidad



**Figura 12. Entrada al entorno**

## Interpretación

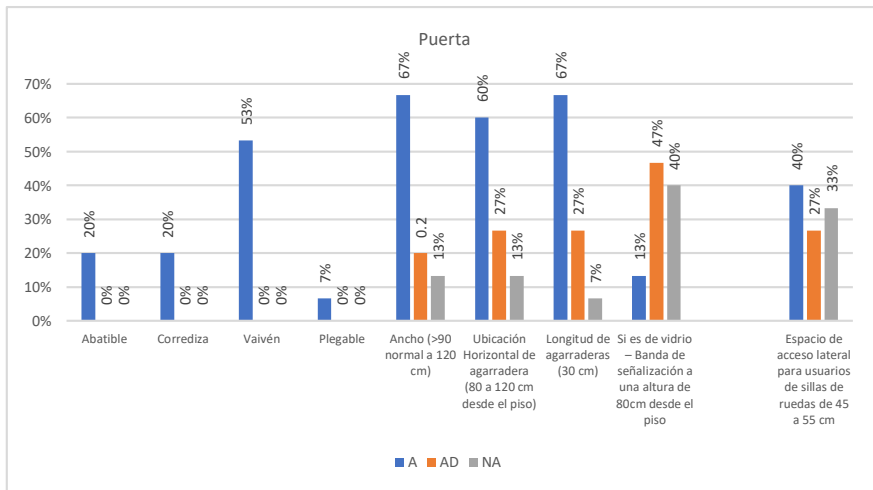
El 80% de los establecimientos evaluados tienen una rotulación visible, lo que es positivo para la identificación del lugar. Además, el 60% de los establecimientos cuentan con una acera de ancho adecuado (entre 120 y 150 cm). Sin embargo, solo el 13% de los establecimientos tienen rampas cercanas que cumplen con el ángulo de inclinación especificado ( $120^{\circ}/150$  cm), lo que sugiere una falta de accesibilidad en este aspecto. Además, tanto el 13% de los establecimientos como el 20% no cumplen con el requisito de tener un desnivel de menos de 18 cm (un escalón). En cuanto al pavimento de entrada, solo el 20% de los establecimientos tienen pavimentos antideslizantes. Estos resultados pueden ser útiles para la toma de decisiones y la implementación de políticas de accesibilidad en espacios públicos y comerciales.

*Tabla 14. Puerta*

Puerta							Total
Alternativa	A		AD		NA		
Criterio	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Abatible	3	20%	0	0%	0	0%	15
Corrediza	3	20%	0	0%	0	0%	15
Vaivén	8	53%	0	0%	0	0%	15
Plegable	1	7%	0	0%	0	0%	15
Ancho (>90 normal a 120 cm)	10	67%	3	20%	2	13%	15

Ubicación horizontal de agarradera (80 a 120 cm desde el piso)	9	60 %	4	27 %	2	13 %	15
Longitud de agarraderas (30 cm)	10	67 %	4	27 %	1	7%	15
Si es de vidrio – banda de señalización a una altura de 80cm desde el piso	2	13 %	7	47 %	6	40 %	15
Espacio de acceso lateral para usuarios de sillas de ruedas de 45 a 55 cm	6	40 %	4	27 %	5	33 %	15

*Nota.* La tabla da como resultado que las puertas de los hoteles son diferentes.



**Figura 13. Puerta**

## Interpretación

Según la tabla presentada, se muestra información sobre diferentes tipos de puertas y sus características, en cuanto al tipo de puerta, la mayoría son de vaivén con un 53%, seguidas por las puertas corredizas con un 20% y las puertas plegables con un 7%, en relación al ancho de las puertas, el 67% tienen un ancho mayor a 90 cm pero normal a 120 cm, respecto a la ubicación horizontal de la agarradera, el 60% se encuentra entre 80 a 120 cm desde el piso, en cuanto a la longitud de las agarraderas, el 67% tienen una longitud de 30 cm, para las puertas de vidrio, se destaca que el 47% cuentan con una banda de señalización a una altura de 80 cm desde el piso. Por último, en cuanto al espacio de acceso lateral para usuarios de sillas de ruedas, el 40% tienen un espacio de acceso lateral de 45 a 55 cm

En general, se puede concluir que la mayoría de las puertas son del tipo vaivén, con un ancho adecuado y una ubicación horizontal de la agarradera dentro de los estándares recomendados. Además, se destaca que la mayoría de las puertas de vidrio cuentan con una banda de señalización a la altura adecuada. Sin embargo, es importante seguir mejorando el acceso para usuarios de sillas de ruedas, ya que solo el 40% cumplen con el espacio lateral recomendado.

*Tabla 15. Circulación*

Circulación							Total
Alternativa	A		AD		NA		
Criterios	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	

Ancho libre con o sin silla de rueda al interior (120 a 150 cm)	5	33 %	4	27 %	6	40 %	15
Símbolo gráfico de discapacidad	5	33 %	4	27 %	6	40 %	15
<b>Escaleras</b>							
Ancho de huella de escaleras 28 cm	10	67 %	3	20 %	2	13 %	15
Contrahuella 18 cm	5	33 %	5	33 %	5	33 %	15
<b>Escaleras Especiales</b>							
Huella de escalera especial (60 a 120 cm)	10	67 %	3	20 %	2	13 %	15
Contrahuella de escalera especial 18 cm	10	67 %	3	20 %	2	13 %	15
<b>Ascensor</b>							
Altura libre 200 cm	2	13 %	0	0%	0	0%	15
Cabina área 1,25 cm2	2	13 %	0	0%	0	0%	15
Espacio de maniobra 150 cm de giro	2	13 %	0	0%	0	0%	15
Botonera de llamado exterior (90 a 120 cm)	2	13 %	0	0%	0	0%	15

Botonera de cabina 80 cm	2	13 %	0	0%	0	0%	15
Botones en alto relieve	2	13 %	0	0%	0	0%	15
Alarma	2	13 %	0	0%	0	0%	15
Agarraderas longitud de 85 cm a 90 cm	2	13 %	0	0%	0	0%	15
Piso antideslizante	2	13 %	0	0%	0	0%	15
<b>Pasillos</b>							
Ancho (150 a 180 cm)	8	58 %	2	13 %	5	33 %	15

*Nota.* La tabla nos informa que los hoteles no cuentan con las mismas medidas para el personal con discapacidad.



**Figura 14.** *Circulación*

## Interpretación

Según la tabla presentada podemos mencionar que existe pocos establecimientos hoteleros que pueden brindar este servicio a las personas con discapacidad siendo así que el 12 % de los establecimientos cumplen con las condiciones para prestar el servicio mientras que en su gran mayoría no cuenta con la infraestructura y las condiciones necesarias para brindar el servicio respectivo.

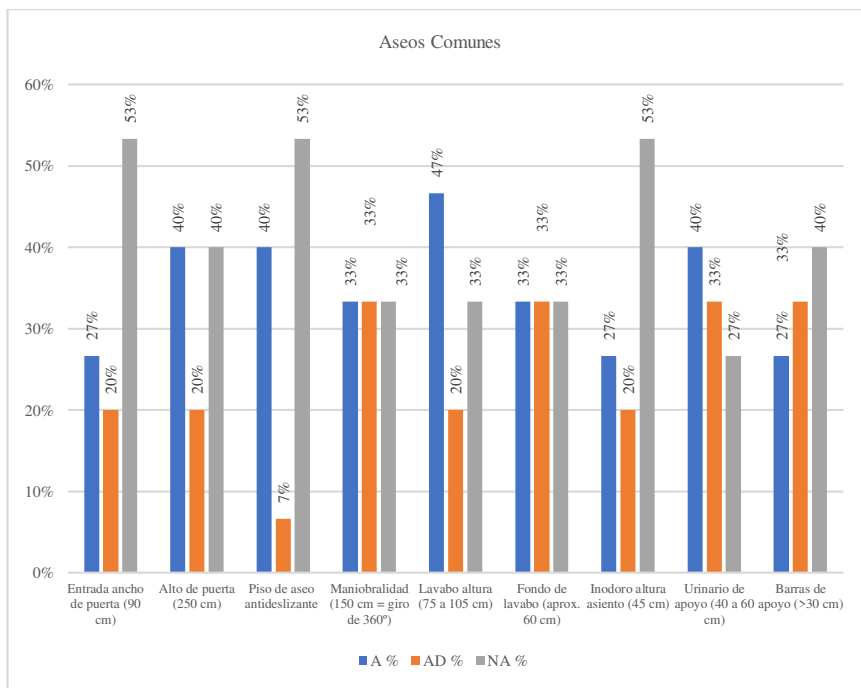
Es importante tener en cuenta que las normativas y recomendaciones específicas pueden variar según el país y región. En muchos lugares, existen regulaciones detalladas sobre accesibilidad en edificaciones y espacios públicos que deben cumplirse para garantizar la igualdad de acceso para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

*Tabla 16. Aseos Comunes*

Aseos Comunes							Total
Alternativa	A		AD		NA		
Criterio	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Entrada - ancho de puerta (90 cm)	4	27 %	3	20 %	8	53 %	15
Alto de Puerta (250 cm)	6	40 %	3	20 %	6	40 %	15
Piso de aseo antideslizante	6	40 %	1	7%	8	53 %	15
Maniobralidad (150 cm = giro de 360°)	5	33 %	5	33 %	5	33 %	15

Lavabo altura (75 a 105 cm)	7	47 %	3	20 %	5	33 %	15
Fondo de lavabo (aprox. 60 cm)	5	33 %	5	33 %	5	33 %	15
Inodoro altura asiento (45 cm)	4	27 %	3	20 %	8	53 %	15
Urinario de apoyo (40 a 60 cm)	6	40 %	5	33 %	4	27 %	15
Barras de apoyo (>30 cm)	4	27 %	5	33 %	6	40 %	15

*Nota.* Los aseos comunes dan como resultado que tienen dificultad para las personas con discapacidad.



**Figura 15. Aseos comunes**

## Interpretación

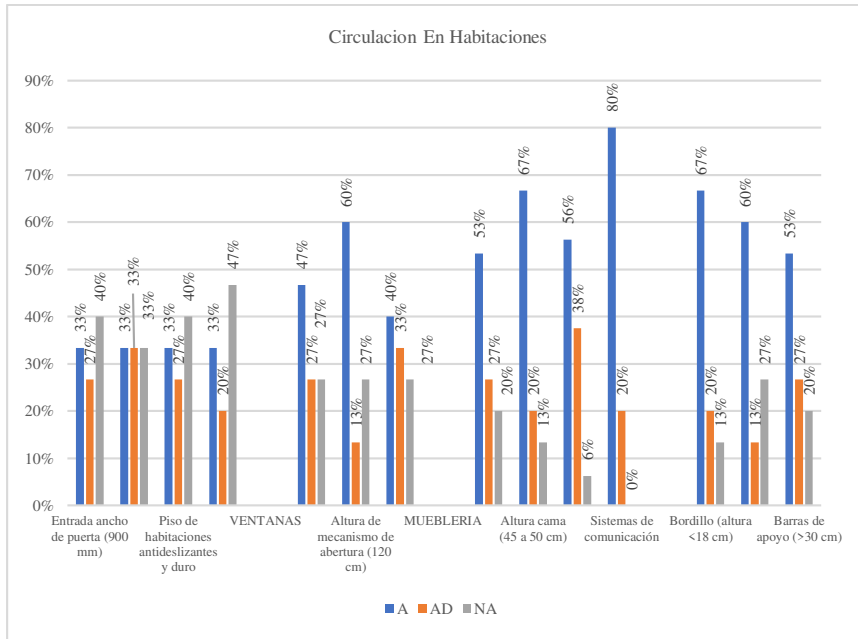
El análisis interpretativo sobre los aseos comunes revela que la alternativa A exhibe un cumplimiento más consistente en varios criterios clave, como el piso antideslizante, la altura del lavabo e inodoro, con frecuencias del 53% en varios casos. Sin embargo, la alternativa B sobresale en la presencia de barras de apoyo, con una frecuencia del 40%. Por otro lado, la alternativa N/A muestra frecuencias más bajas en varios criterios, sugiriendo un cumplimiento menos satisfactorio en general. Es notable que la maniobrabilidad y el fondo del lavabo tienen frecuencias similares en todas las alternativas, con un 33% cada una, lo que indica un cumplimiento uniforme en estos aspectos. En resumen, la alternativa A parece ser la más completa en términos de cumplimiento de múltiples criterios importantes para los aseos comunes.

*Tabla 17. Circulación en habitaciones*

Circulación en Habitaciones							
Alternativa	A		AD		NA		
Criterio	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Total
Entrada ancha de puerta (900 mm)	5	33%	4	27%	6	40%	15
Alto de puerta (250 cm)	5	33%	5	33%	5	33%	15
Piso de habitaciones antideslizantes y duros	5	33%	4	27%	6	40%	15
Pulsadores de asistencia	5	33%	3	20%	7	47%	15
<b>Ventanas</b>							

Altura ventana (120 a 160 cm)	7	47 %	4	27 %	4	27 %	15
Altura de mecanismo de abertura (120 cm)	9	60 %	2	13 %	4	27 %	15
Mecanismo de cierre manual o automático	6	40 %	5	33 %	4	27 %	15
<b>Mueblería</b>							
Muebles y asientos altura (45 a 65 cm)	8	53 %	4	27 %	3	20 %	15
Altura cama (45 a 50 cm)	10	67 %	3	20 %	2	13 %	15
Ancho lateral de la cama (=90 cm)	9	56 %	6	38 %	1	6%	15
Sistemas de comunicación	12	80 %	3	20 %	0	0%	15
<b>Con ducha</b>							
Bordillo (altura <18 cm)	10	67 %	3	20 %	2	13 %	15
Asiento abatible	9	60 %	2	13 %	3	27 %	15
Barras de apoyo (>30 cm)	8	53 %	4	27 %	3	20 %	15

*Nota.* La circulación en los hoteles para el personal con discapacidad si tienen accesibilidad.



**Figura 16. Circulación en habitaciones**

### Interpretación

El análisis sobre la circulación en habitaciones revela varios puntos importantes. En cuanto a la entrada, la altura de puerta y el piso antideslizante, las alternativas muestran una distribución relativamente equitativa en términos de cumplimiento. Sin embargo, los pulsadores de asistencia presentan una diferencia significativa, con la alternativa N/A mostrando una frecuencia del 47%, indicando una posible falta de este elemento en las otras alternativas. En cuanto a las ventanas, la altura del mecanismo de abertura es mejor cumplida por la alternativa A, con un 60%, mientras que la altura de la ventana es más equilibrada entre las alternativas. En mueblería, la altura de la cama es mejor cumplida por la alternativa A, con un 67%, mientras que el ancho lateral de la cama muestra una diferencia considerable,

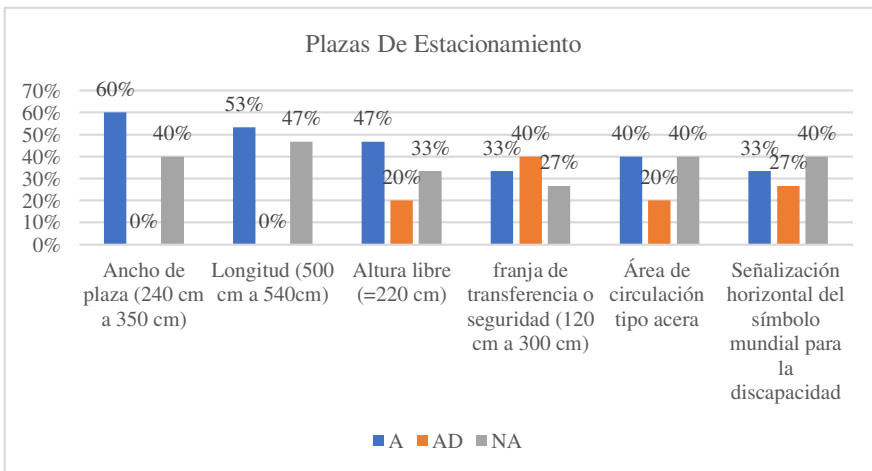
con un 56% para la alternativa A. En sistemas de comunicación, la alternativa A muestra un cumplimiento del 80%, destacando su superioridad en este aspecto. Para las habitaciones con ducha, el bordillo y el asiento abatible son mejor cumplidos por la alternativa A, con un 67% y un 60% respectivamente, mientras que las barras de apoyo muestran una distribución más equilibrada entre las alternativas. En resumen, la alternativa A parece ser más completa en términos de cumplimiento de múltiples criterios, como la altura del mecanismo de abertura de la ventana, la altura de la cama y la presencia de sistemas de comunicación, mientras que la alternativa N/A muestra deficiencias significativas en los pulsadores de asistencia.

**Tabla 18. Plazas de estacionamiento**

Plazas de Estacionamiento							Total
Criterios	A		AD		NA		
Alternativa	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Ancho de plaza (240 cm a 350 cm)	9	60%	0	0%	6	40%	100%
<Longitud (500 cm a 540cm)	8	53%	0	0%	7	47%	100%
Altura libre (=220 cm)	7	47%	3	29%	5	33%	100%
franja de transferencia o seguridad (120 cm a 300 cm)	5	33%	6	40%	4	27%	100%
Área de circulación tipo acera	6	40%	3	20%	6	40%	100%

Señalización horizontal del símbolo mundial para la discapacidad	5	33%	4	27%	6	40%	100%
--	---	-----	---	-----	---	-----	------

*Nota.* La tabla muestra información recopilada mediante la investigación de plazas de estacionamiento.



**Figura 17. Estacionamiento**

### Interpretación

El análisis sobre las plazas de estacionamiento muestra que la alternativa A cumple con la mayoría de los criterios establecidos, destacando especialmente en el ancho de la plaza, la longitud y la altura libre, con frecuencias del 60%, 53%, y 47% respectivamente. Sin embargo, la alternativa N/A también cumple con varios criterios, como la franja de transferencia o seguridad y la señalización horizontal del símbolo mundial para la discapacidad, con frecuencias del 40% en ambos casos. Aunque ninguna plaza anunciada cumple

con los criterios de ancho de plaza y longitud, ambas alternativas, A y N/A, cumplen con la mayoría de los estándares requeridos para las plazas de estacionamiento.

*Tabla 19. Trato al cliente*

Trato al Cliente									
Criterio	M		R		B		E		Tot al
Alternativ a	Frecue ncia	%	Frecue ncia	%	Frecue ncia	%	Frecue ncia	%	
(Servicio al cliente, términos técnicos, función de cada área del hotel, conocimiento de la ciudad etc.)	0	0 %	6	40 %	4	27 %	5	33 %	5
<i>Actitud</i> (confiable, innovador - sugerencias o soluciones, analizar de conducta, atento - cordial, considerado, tolerante)	0	0 %	4	27 %	8	53 %	3	29 %	15
<i>Habilidades</i> (comunicación, cooperación en equipo, interpretar lenguaje corporal)	0	0 %	2	13 %	9	60 %	4	27 %	15

Nota. La tabla muestra información recopilada mediante la investigación de campo.

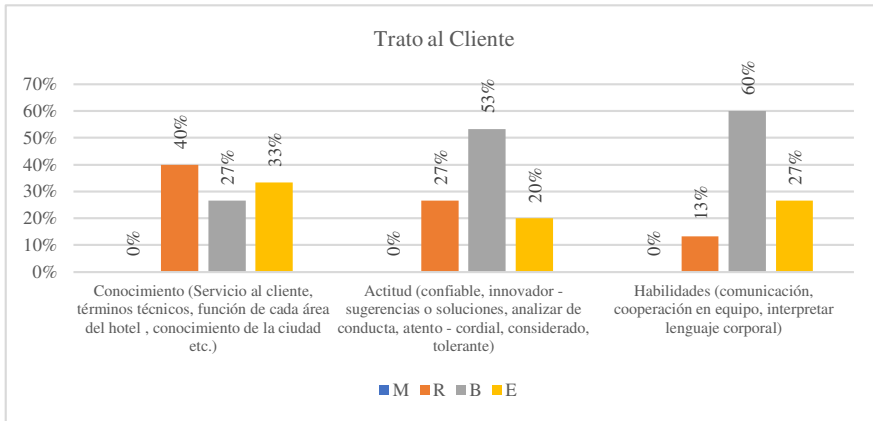


Figura 18. Trato al cliente

## Interpretación

El análisis sobre el trato al cliente muestra que la alternativa B destaca en varios aspectos. En términos de conocimiento, la alternativa B tiene una frecuencia del 53%, seguida por la alternativa mi con un 33%. En actitud, la alternativa B sobresale significativamente con una frecuencia del 53%, mientras que las otras alternativas tienen frecuencias menores. En habilidades, nuevamente la alternativa B lidera con una frecuencia del 60%, seguida por la alternativa mi con un 27%. En resumen, la alternativa B parece ser la más completa en términos de trato al cliente, mostrando un alto nivel de conocimiento, actitud positiva y habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

#### 4.4 Plan de acción para mejorar la accesibilidad en alojamientos turísticos En el cantón Guaranda Ecuador

*Tabla 20. Estrategia 1: Adecuación de infraestructura física*

Acciones	Responsables	Presupuesto Estimado	Tiempo de Ejecución
Realizar auditoría técnica de accesibilidad en todos los alojamientos turísticos del cantón	GAD Municipal de Guaranda + MINTUR + CONADIS	\$8,000 - \$12,000	3 meses
Implementar rampas de acceso con pendiente adecuada (máx. 12%) en entradas principales	Propietarios de establecimientos con apoyo municipal	\$500 - \$2,000 por establecimiento	6 meses
Adaptar al menos una habitación por establecimiento con baño accesible, barras de apoyo y espacio de maniobra	Propietarios de establecimientos con asesoría de CONADIS	\$1,500 - \$4,000 por habitación	8 meses
Instalar señalética en braille y alto relieve en áreas comunes	Propietarios con asesoría de CONADIS	\$300 - \$800 por establecimiento	4 meses

Adecuar pasillos con Propietarios de \$1,000 - \$5,000 6 meses  
 ancho mínimo de establecimientos por  
 1.20m y eliminar establecimiento  
 barreras  
 arquitectónicas

Implementar sistemas Propietarios de \$400 - \$1,200 3 meses  
 de alarma visual y establecimientos por  
 sonora establecimiento

*Tabla 21. Estrategia 2: Capacitación y sensibilización a empresarios*

<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Presupuesto Estimado</b>	<b>Tiempo de Ejecución</b>
Organizar talleres sobre normativa legal vigente (Ley Orgánica de Discapacidades, NTE INEN 2849, 2850, 2854)	MINTUR CONADIS Cámara de Turismo Bolívar	+ \$2,500 + \$4,000	- 2 meses (4 talleres)
Crear y distribuir manual de buenas prácticas de accesibilidad turística adaptado al contexto local	GAD Municipal + MINTUR	\$1,500 \$2,500	- 2 meses
Realizar seminarios webs mensuales sobre casos de éxito en turismo accesible	Asociación de Hoteles y Alojamientos	de \$500 - \$1,000	Permanente (12 meses)

Establecer programa de asesoría técnica personalizada para implementación de mejoras

MINTUR + \$5,000 - 10 meses

Consultores \$8,000

especializados

Crear red de empresarios comprometidos con la accesibilidad turística

Cámara de Turismo + \$800 - \$1,500 3 meses

empresarios

---

*Tabla 22. Estrategia 3: Fortalecimiento de la gestión pública y control*

---

<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Presupuesto Estimado</b>	<b>Tiempo de Ejecución</b>
Elaborar y aprobar ordenanza municipal de accesibilidad en establecimientos turísticos	GAD Municipal de Guaranda (Concejo)	\$1,000 \$2,000	- 4 meses
Crear comité interinstitucional de accesibilidad turística (GAD, MINTUR, CONADIS, sector privado)	Alcaldía de Guaranda	\$500 - \$1,000	1 mes
Implementar sistema de inspección periódica y	MINTUR + GAD Municipal	\$3,000 \$5,000	- 6 meses

certificación de  
accesibilidad

Diseñar sistema de GAD Municipal \$2,000 - 3 meses  
incentivos municipales \$4,000  
(reducción de tasas,  
distintivos de calidad) para  
establecimientos accesibles

Establecer sanciones GAD Municipal Incluido en 5 meses  
progresivas por + MINTUR ordenanza  
incumplimiento de  
normativa de accesibilidad

Crear observatorio de Universidad \$2,500 - 4 meses  
accesibilidad turística con Estatal de \$4,000  
indicadores medibles Bolívar + GAD

---

*Tabla 23. Estrategia 4: Capacitación en atención a personas con discapacidad*

---

<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Presupuesto Estimado</b>	<b>Tiempo de Ejecución</b>
Diseñar programa de capacitación en atención inclusiva y trato adecuado	CONADIS + MINTUR + organizaciones de PcD	+ \$3,000 - \$5,000	2 meses

Capacitar al personal de recepción, limpieza y servicios en lenguaje de señas básico	FENASEC CONADIS	+	\$1,500 - \$2,500 por taller	6 meses (3 talleres)
Realizar talleres prácticos de sensibilización sobre diferentes tipos de discapacidad	Organizaciones de personas con discapacidad locales	de con	\$1,200 - \$2,000 por taller	5 meses (4 talleres)
Certificar al menos 2 personas por establecimiento en atención a turistas con discapacidad	SECAP MINTUR	+	\$800 - \$1,500 por persona	8 meses
Elaborar protocolos de atención diferenciada por tipo de discapacidad	Consultores especializados hoteles	+	\$2,000 - \$3,500	3 meses
Realizar simulacros de atención y evacuación para personas con discapacidad	Cuerpo de Bomberos + GAD + establecimientos	de por	\$500 - \$1,000 por establecimiento	6 meses

---

*Tabla 24. Resumen presupuestario general*

---

<b>Estrategia</b>	<b>Presupuesto Estimado Total</b>
Adecuación de Infraestructura	de \$40.000 - \$80.000 (variable según No establecimientos)
Capacitación a Empresarios	\$10.300 - \$17.000
Fortalecimiento Gestión Pública	\$9.000 - \$16.000
Capacitación en Atención	\$9.000 - \$14.500
<b>TOTAL, ESTIMADO</b>	<b>\$68.300 - \$127.500</b>

---

El plan de acción propuesto para mejorar la accesibilidad turística en Guaranda muestra una viabilidad técnica media-alta. Enfrenta desafíos significativos relacionados con la topografía del cantón, las edificaciones antiguas y las limitaciones presupuestarias tanto del sector público como privado. Se requeriría de presupuesto proveniente de la inversión pública, la inversión privada; y, se debería contar con cooperación internacional.

Las cuatro estrategias propuestas no son independientes, sino que forman un sistema integrado donde la gestión pública constituye la base habilitadora que permite implementar las adecuaciones de infraestructura, las cuales a su vez requieren de la capacitación empresarial y del personal de atención.

Se debe considerar que existen riesgos importantes para su aplicabilidad, como la resistencia empresarial por costos, la falta de continuidad política, la cultura de incumplimiento normativo históricamente arraigada y la limitada oferta de servicios técnicos especializados, esto podría mitigarse mediante un sistema de incentivos, institucionalización a través de ordenanzas municipales y la creación de un Fondo Municipal de Turismo Accesible que garantice sostenibilidad financiera.

## CONCLUSIONES

La investigación realizada sobre la accesibilidad en los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Guaranda revela una realidad preocupante que trasciende lo meramente arquitectónico para configurarse como un problema estructural, multidimensional y profundamente arraigado en el sector turístico local. Los hallazgos demuestran una brecha significativa entre el cumplimiento de estándares convencionales de calidad hotelera y la implementación efectiva de criterios de accesibilidad universal, esta situación coloca al cantón en una posición de atraso respecto a las tendencias globales del turismo inclusivo.

Los resultados cuantitativos obtenidos son disertos por sí mismos: un 60% de los encuestados valora positivamente aspectos como la seguridad de las instalaciones, y apenas un 20% considera regulares las adaptaciones para personas con movilidad reducida. Esta disparidad estadística no es casual ni aislada; manifiesta la despreocupación por parte de los entes públicos responsables en asumir competencias y hacer cumplir la parte legal en lo que tiene que ver con accesibilidad turística, relegando sistemáticamente las necesidades específicas de personas con discapacidad.

El análisis a profundidad de esta situación permite identificar un conjunto de causas estructurales interrelacionadas que revelan la persistencia del problema.

En primer lugar, se puede exponer que existe una debilidad institucional evidente en los mecanismos de fiscalización y

cumplimiento normativo, tanto a nivel nacional como a nivel local. En Ecuador, aunque se cuenta con un marco legal que incluye la adhesión a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, disposiciones constitucionales específicas y la Ley Orgánica de Discapacidades, la brecha entre la norma escrita y su aplicación efectiva es considerable. Los establecimientos operan con relativa arbitrariedad respecto al cumplimiento de requisitos de accesibilidad, lo que sugiere una supervisión gubernamental urgente.

En segundo lugar, predomina un desconocimiento técnico generalizado sobre diseño universal y accesibilidad. Los propietarios, arquitectos, constructores y administradores de establecimientos turísticos carecen, en su mayoría, de formación especializada en esta materia. Esta carencia no es únicamente un problema de desconocimiento individual, sino el resultado de sistemas educativos profesionales que históricamente no han incorporado competencias en inclusión y accesibilidad como elementos centrales de la formación en arquitectura, ingeniería civil, turismo y hotelería.

En tercer lugar, opera un modelo mental excluyente profundamente arraigado en la cultura empresarial del sector. La accesibilidad es percibida erróneamente como un costo adicional innecesario, una concesión especial para un grupo minoritario, o una adaptación estética opcional, en lugar de reconocerse como un requisito de calidad, un imperativo ético-legal y, fundamentalmente, una oportunidad de mercado. Esta percepción equivocada se traduce en

decisiones de inversión que sistemáticamente postergan o descartan las adaptaciones de accesibilidad.

Finalmente, se evidencia una ausencia crítica de capacitación del personal en atención a la diversidad. El recurso humano que interactúa directamente con los huéspedes carece de competencias para brindar servicios apropiados a personas con diferentes tipos de discapacidad, lo que genera situaciones de incomodidad mutua, microagresiones involuntarias y experiencias negativas que deterioran la percepción del destino turístico.

Desde una perspectiva de derechos humanos, la inaccesibilidad constituye una forma de discriminación estructural que vulnera derechos fundamentales reconocidos constitucional e internacionalmente. Las personas con discapacidad ven limitado o anulado su derecho al turismo, al ocio, a la movilidad y, en última instancia, a la participación plena en la vida social. Esta exclusión sistemática reproduce y refuerza estereotipos, estigmas y dinámicas de marginalización que perpetúan la desigualdad.

Desde una perspectiva económica, la inaccesibilidad representa una oportunidad de mercado desaprovechada. El turismo accesible constituye un segmento económico en crecimiento que incluye no solo a personas con discapacidad permanente, sino también a adultos mayores con limitaciones funcionales y personas con discapacidades temporales. Al excluir a este segmento, los establecimientos de Guaranda pierden competitividad, limitan sus fuentes de ingresos y

desaprovechan la posibilidad de diferenciarse en un mercado turístico cada vez más saturado y homogéneo.

Desde una perspectiva de desarrollo territorial, la inaccesibilidad impide que Guaranda se posicione como un destino turístico integral y de calidad internacional. Los rankings turísticos globales, las certificaciones de calidad y las tendencias del turismo responsable incorporan cada vez más criterios de accesibilidad universal. Un destino que excluye sistemáticamente a un segmento poblacional no puede aspirar a estándares de excelencia turística.

Desde una perspectiva social y cultural, la inaccesibilidad perpetúa imaginarios colectivos que conciben la discapacidad como un problema individual y no como una construcción social. Mientras los espacios públicos y privados permanezcan inaccesibles, se refuerza la idea de que las personas con discapacidad "no pertenecen" a esos espacios, naturalizando su ausencia y su exclusión.

### **Desafíos y caminos hacia la transformación**

La superación de esta problemática demanda transformaciones profundas que no pueden reducirse a ajustes superficiales o intervenciones aisladas. Se requiere un cambio paradigmático que involucre a múltiples actores y opere simultáneamente en varios niveles:

A nivel normativo y de política pública, es imperativo fortalecer los mecanismos de fiscalización, establecer sanciones efectivas para incumplimientos, condicionar la renovación de licencias de

funcionamiento al cumplimiento progresivo de estándares de accesibilidad, y crear incentivos fiscales o líneas de crédito preferenciales para establecimientos que implementen mejoras sustanciales. El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda debe asumir un rol protagónico en la formulación de ordenanzas específicas y en la supervisión de su aplicación.

A nivel empresarial y gremial, las cámaras de turismo, asociaciones hoteleras y organizaciones empresariales deben promover activamente la accesibilidad como estándar de calidad, facilitar el intercambio de experiencias exitosas, gestionar asistencia técnica especializada y generar alianzas estratégicas que permitan economías de escala en procesos de adaptación.

A nivel comunitario y de participación ciudadana, las organizaciones de personas con discapacidad deben ser reconocidas como actores fundamentales en todo el proceso: desde el diagnóstico de necesidades hasta la evaluación de la efectividad de las adaptaciones implementadas. Su experiencia vivencial constituye el insumo más valioso para diseñar soluciones verdaderamente efectivas y no meramente simbólicas.

Desarrollar campañas de sensibilización y cambio cultural dirigidas tanto a empresarios como a la ciudadanía en general, que desnaturalicen la exclusión, visibilicen los derechos de las personas con discapacidad y promuevan una cultura de hospitalidad auténticamente inclusiva.

Establecer alianzas estratégicas con cooperación internacional, organizaciones no gubernamentales especializadas, universidades y el sector privado para acceder a asistencia técnica, recursos financieros y transferencia de buenas prácticas.

La problemática de accesibilidad en los establecimientos de alojamiento turístico de Guaranda no es un asunto meramente técnico que pueda resolverse exclusivamente con rampas, barandas y baños adaptados. Aunque estas adaptaciones físicas son absolutamente necesarias, insuficientes por sí solas si no van acompañadas de transformaciones culturales, institucionales y actitudinales profundas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Accesibilidad Universal (AU) (2016).
- ADA Standards. (2010). *ADA Standards for Accessible Design*.
- Alén, E., Domínguez, T., Antonio, J., & Brea, F. (2011).  
TURISMO Y ACCESIBILIDAD. UNA VISIÓN  
GLOBAL SOBRE LA SITUACIÓN DE ESPAÑA.  
*Cuadernos de Turismo*.  
<https://www.researchgate.net/publication/237034114>
- Barton, L. (2010). *Superar las barreras de la discapacidad*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (PEARSON EDUCACIÓN, Ed.; TERCERA EDICIÓN).
- Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 203–222.  
<https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0012>
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2010). Accessible tourism: Concepts and issues. In *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.  
<https://doi.org/10.1080/21568316.2011.603886>

Carolina, N., Mace, R. L., Hardie, G. J., & Place, J. P. (1991). *Center for Accessible Housing Accessible Environments: Toward Universal Design*.

Constitución de La República Del Ecuador, 449 Registro Oficial 1 (2008). [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)

Darcy, S., & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468–476. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.09.009>

Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140–144. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>

Domínguez, T., Fraiz, J. A., & Alén, E. (2013). Economic Profitability of Accessible Tourism for the Tourism Sector in Spain. *Tourism Economics*, 19(6), 1385–1399. <https://doi.org/10.5367/te.2013.0246>

Fernández-Díaz, E., Jambrino-Maldonado, C., Iglesias-Sánchez, P. P., & de las Heras-Pedrosa, C. (2023). Digital accessibility of smart cities - tourism for all and reducing inequalities: Tourism Agenda 2030. *Tourism Review*, 78(2), 361–380. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2022-0091>

- Fidias, O. (2023). Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas. *REDHECS*, 9–28. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-1786-7343>
- Fundación O. N. C. E. y con Discapacidad, I. S. D. P. (2022). *Por un futuro del trabajo inclusivo para las personas con discapacidad*.
- GAD provincial Bolívar. (2021). *PDOT*.
- Guerrero Palma, P. C. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita*, 4(1), 106. <https://doi.org/10.32645/26028131.785>
- Halder, S., & Assaf, L. (2017). *Inclusion, Disability and Culture* (S. Halder & L. C. Assaf, Eds.). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-55224-8>
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). *metodología de la investigación* (Sexta).
- La Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. <http://www.cedro.org>
- Lenker, J. A., Nasarwanji, M., Paquet, V., & Feathers, D. (2011). A tool for rapid assessment of product usability and universal design: Development and preliminary psychometric testing. *WORK: A Journal of Prevention*,

*Assessment & Rehabilitation*, 39(2), 141–150.  
<https://doi.org/10.3233/WOR-2011-1160>

Ley de Turismo, 733 1 (2024).

LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD, Pub. L. No. 73, 1 (2025).

López, F. (2018). Adaptive behaviour of persons with functional limitation: Housing adaptations in Spain. In *Revista Espanola de Geriatria y Gerontologia* (Vol. 53, Issue 5).  
<https://doi.org/10.1016/j.regg.2018.02.009>

Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179–188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>

MIDUVI. (2016). *Accesibilidad Universal*.

MINISTERIO DE TURISMO. (2023). *POLÍTICA PÚBLICA DE TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO 2030*.

Muñoz, J. (2024). Revisión sistemática de iniciativas que promueven la accesibilidad universal. *Revista Española de Discapacidad.*, 185-214.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5569/2340-5104.12.02.10>

OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*.  
<http://www.cedro.org>

ONU. (2006). *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*.

Pérez, J. , & López, A. (2020). *Accesibilidad Turística para una gestión integral: Fundamentos teóricos y herramientas prácticas para diseñar experiencias turísticas sin exclusiones* (Turismo Inclusivo., Ed.).

POLÍTICA PÚBLICA DE TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO 2030, 1 (2023).

Qiao, G., Ding, L., Zhang, L., & Yan, H. (2021). Accessible tourism: a bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*. <https://doi.org/10.1108/TR-12-2020-0619>

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO (2016).  
[www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)

Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H., & Ullán de la Ros, J. (2021). Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. *European Journal of Tourism Research*, 28, 2803.  
<https://doi.org/10.54055/ejtr.v28i.2237>

Sabat, S. R., & Lee, J. M. (2012). Relatedness among people diagnosed with dementia: Social cognition and the

possibility of friendship. *Dementia*, 11(3), 315–327.  
<https://doi.org/10.1177/1471301211421069>

Small, J., & Darcy, S. (2010). Chapter 5. Understanding Tourist Experience Through Embodiment: The Contribution of Critical Tourism and Disability Studies. In *Accessible Tourism* (pp. 73–97). Multilingual Matters.  
<https://doi.org/10.21832/9781845411626-008>

Theofanous, G., Thrassou, A., & Uzunboylu, N. (2024). Digital Inclusivity: Advancing Accessible Tourism via Sustainable E-Commerce and Marketing Strategies. *Sustainability*, 16(4), 1680.  
<https://doi.org/10.3390/su16041680>

Tite Cunalata, G. M., Ochoa-Avila, M., Carrillo-Rosero, D. A., & Tustón-Landa, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Revista Reflexiones*, 100(1).  
<https://doi.org/10.15517/rr.v100i1.42843>

Vahedi, Z., Quinn, T., & Cavuoto, L. (2025). Assessing hotel inclusivity: a case study evaluation of universal design for older adults and wheelchair users. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 20(6), 1736–1747.  
<https://doi.org/10.1080/17483107.2025.2481440>

Vega, D., & Cisneros, Y. (2023). Procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles. Diseño y validación

mediante Método Delphi. *RILCO DS*, 5, 13–27.  
<https://orcid.org/0000-0003-4154-2757>

World Health Organization. (2023). *Global research agenda on health, migration and displacement: strengthening ...*

Zahari, N. F., Kamarudin, H., Ahmad Zawawi, Z., Abdul Rashid, R., & Mohd Bahari, M. (2023). HERITAGE TOURISM: A DISABLED PERSON'S RIGHTS TO ENGAGE IN SOCIAL ACTIVITY. *PLANNING MALAYSIA*, 21.  
<https://doi.org/10.21837/pm.v21i25.1252>



**Accesibilidad de alojamientos turísticos: caso Guaranda – Ecuador, se publicó en el mes de diciembre de 2025.**

**ISBN: 978-9907-0-0479-3**

**Grupo Editorial BLR  
Ecuador  
Cel: +593 98 320 4362  
[https://grupobl.com/  
publicaciones@grupobl.com](https://grupobl.com/publicaciones@grupobl.com)**

## BIOGRAFÍA DE LOS AUTORES

---

### **Verónica Maribel Arcos Bósquez:**

Licenciada en Administración de empresas Turísticas y Hoteleras, ha realizado estudios de posgrado en Planificación y gestión e Proyectos agroturísticos y ecológicos en la Universidad Agraria del Ecuador. Actualmente cursa el Doctorado en Dirección de Proyectos en la Universidad de Investigación e Innovación de México. Es docente universitaria e investigadora acreditada por la SENESCYT, enfoca su labor en el desarrollo turístico sostenible.

### **Juan Pablo Torres Cadena:**

Licenciado en Turismo y Hotelería (Universidad de Guayaquil), Magíster en Gestión Sostenible Turística (Universidad Internacional de Andalucía), Máster en Dirección de Empresas Turísticas (Universidad de Huelva), Doctor en Turismo (Universidad de Málaga). Investigador acreditado agregado 1 SENESCYT con más de 35 publicaciones indexadas. Profesor universitario con 12 años de experiencia, ex Coordinador de Turismo y Hotelería, Universidad Estatal de Bolívar.

### **Germán Patricio Sánchez Chávez:**

Ingeniero en Ecoturismo, Magíster en Gestión y Desarrollo Social, Master en Planificación y Gestión Sostenible del Turismo. Especialista con amplia experiencia en desarrollo turístico local en ONGs y sector público del Ministerio de Turismo. Actual Coordinador de Carrera de Turismo y Hotelería, Universidad Estatal de Bolívar. Investigador Agregado 1 SENESCYT.

### **Alexis Gabriel Reinoso Haro:**

Ingeniero en Ecoturismo y Magister en Turismo, investigador inscrito en SENESCYT. Cofundador y COO de Payani Tour Operadora. Experiencia en consultorías para la planificación y desarrollo de destinos, así también, trabajando en distintos gobiernos descentralizados. Docente de la Universidad Estatal de Bolívar, participando en proyectos de investigación y vinculación turística.

# ACCESIBILIDAD DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS: CASO GUARANDA – ECUADOR

---

**Estimado lector**, el libro presenta un análisis integral de la accesibilidad en alojamientos turísticos, centrándose en Guaranda, Ecuador, debido a la brecha entre la legislación progresista del país y su implementación real en el sector. La investigación utiliza un enfoque metodológico mixto (análisis legal, entrevistas y observación) para evaluar los establecimientos y confirmar deficiencias significativas en accesibilidad física, sensorial y cognitiva. A pesar de esto, se destaca la disposición positiva de gestores y propietarios hacia la mejora. La obra es la primera investigación sistemática sobre el tema en el cantón, ofreciendo un marco teórico sólido y recomendaciones prácticas graduales para transformar Guaranda en un destino turístico inclusivo. El texto concluye que la accesibilidad es tanto un imperativo ético como una oportunidad económica para el desarrollo turístico sostenible, siendo un recurso valioso para gestores, académicos y autores de políticas públicas.

Agradecemos a todos los lectores que se acercan a esta obra con ánimo de aprender, aplicar y transformar.



Grupo Editorial BLR  
Ecuador  
Cel: +593 98 320 4362  
[https://grupobl.com/  
publicaciones@grupobl.com](https://grupobl.com/publicaciones@grupobl.com)

ISBN: 978-9907-0-0479-3

