



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y DESARROLLO DEL TURISMO

TESIS

**TURISMO ACCESIBLE: ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS HOTELES DE
LA CIUDAD DE LOJA – ECUADOR**

Maestrando:

Ing. Santiago David Granda Maldonado

Director:

Mg. Mauro Beltrami

Co-Directora:

Mg. Maribel Carrasco

Lugar y fecha

Loja – Ecuador, junio 2020

DEDICATORIA

Con cariño y gratitud dedico este trabajo a Dios por haber permitido que goce de salud, fortaleza y confianza para cumplir mis sueños y ser mi guía espiritual.

De forma muy especial a mis padres José y Cecilia, por ser el pilar fundamental en mi vida y que, gracias a su amor infinito, me han brindado el apoyo necesario en cada etapa de la misma; a mis hermanos, Mónica, José Luis e Iker, mis sobrinos, Brandon, Jordi, Ian, Joaquín y Rafael, quienes me motivan a seguir luchando para lograr mis metas propuestas.

A mi novia Dayanara, por su amor infinito y por impulsarme cada día a conseguir mis objetivos.

A mis familiares y amigos por su apoyo constante y sincero para la feliz culminación de mi formación académica.

Santiago David

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento más sincero al director y docentes de la Maestría en Economía y Desarrollo del Turismo de la Universidad Nacional de San Martín, por su guía y conocimientos impartidos que estoy convencido, me servirán para un mejor desempeño laboral y personal.

Al culminar con éxito la presente investigación expreso mi gratitud y estima a mis directores de tesis, Mg. Mauro Beltrami y Mg. Maribel Carrasco, por la acertada dirección del trabajo investigativo, y por la orientación y asesoraría en forma eficiente para lograr el ideal propuesto.

RESUMEN EJECUTIVO

El turismo accesible a nivel global fue adquiriendo progresivamente un mayor interés por parte de los Estados, las organizaciones y las empresas (tanto públicas como privadas). Este se ha ido plasmando en diferentes iniciativas e inversiones destinadas a readecuar y mejorar los servicios para que todas las personas, independientemente de su condición, puedan disfrutar en igualdad de condiciones.

La presente investigación tiene por objeto analizar el grado de accesibilidad para personas con discapacidad que poseen los hoteles categorizados como tres, cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Loja (Ecuador), así como el nivel de conocimiento de los gerentes de dichas organizaciones en esta temática. Para tales fines, se ha considerado como objeto de análisis a los establecimientos hoteleros incluidos en las mencionadas categorías, constituyendo un total veinte hoteles.

Para la recolección de los datos, se diseñó una lista de verificación en base a los requisitos contemplados en las normas NTE-INEN de Accesibilidad al medio físico y una encuesta con temáticas como el turismo accesible, la discapacidad y la accesibilidad en general.

Como resultados de la investigación, se pudo constatar que el sector hotelero de la ciudad de Loja ha implementado acciones para el mejoramiento de la accesibilidad en sus infraestructuras, especialmente para personas con discapacidad física, siendo los hoteles categorizados como 5 estrellas los que mejor accesibilidad presentan. No obstante, se ha detectado determinados desvíos y deficiencias estructurales que se manifiestan en los establecimientos de forma transversal a su categorización. Más allá de esto, cabe destacarse que se observó predisposición por parte de los gerentes para continuar con la mejora de la accesibilidad en beneficio de las personas con discapacidad.

Palabras clave: turismo accesible, discapacidad, accesibilidad, hotel, Loja.

INDICE GENERAL

PRIMERA PARTE: PRESENTACIÓN DEL TEMA, MARCO CONCEPTUAL, MATERIALES Y MÉTODOS	1
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	4
JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA TEMÁTICA Y MARCO TEÓRICO	11
1.1. Discapacidad	11
1.1.1. Antecedentes conceptuales.....	11
1.1.2. La dimensión histórica de la discapacidad.....	13
1.1.3. Enmarque teórico de la discapacidad.	15
1.1.4. Tipos de discapacidad.....	17
1.1.5. La discapacidad en cifras.....	18
1.1.6. Asociaciones de personas con discapacidad del Ecuador.	19
1.2. Accesibilidad	21
1.2.1. Accesibilidad y diseño universal.	21
1.2.2. Barreras para la accesibilidad.....	23
1.3. Turismo accesible	27
1.3.1. Antecedentes.....	27
1.3.2. Conceptualización del turismo accesible.....	30
1.4. Accesibilidad hotelera	31
1.4.1. Alojamiento turístico: concepto y clasificación.....	31
1.4.2. Hotel: concepto, categorización y características.....	32
1.4.3. Estrategias competitivas y diferenciación del producto hotelero.	34
1.4.4. Necesidades de las personas con discapacidad en un hotel.....	37
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	40
CAPÍTULO III. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE ESTUDIO	45
3.1. Análisis socioespacial y turístico de Loja	45
3.1.1. Descripción de la ciudad.	45
3.1.2. Historia de la ciudad de Loja.....	46
3.1.3. Aspectos económicos y sociales.	48
3.1.4. Aspectos culturales.	49
3.2. Aspectos turísticos	51
3.2.1. Atractivos turísticos.....	51
3.2.2. Servicios turísticos.	52
3.2.3. Otras características del turismo en Loja.	52

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
CAPITULO IV. IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS REGLAMENTOS Y NORMAS TÉCNICAS APLICABLES A LA ACCESIBILIDAD HOTELERA EN ECUADOR	55
4.1. Recomendaciones para la accesibilidad hotelera	55
4.2. La accesibilidad en infraestructuras, servicios y atención al cliente con discapacidad.....	59
4.3. Marco legal y reglamentario para el alojamiento accesible	63
4.4. Normativa técnica del Ecuador	66
4.4.1. Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).	66
4.4.2. Normas INEN sobre Accesibilidad.....	68
4.4.3. Normas internacionales y extranjeras de accesibilidad adoptadas por INEN.....	83
CAPÍTULO V. VERIFICACIÓN DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS HOTELES	84
5.1. Los requisitos que establecen las normas INEN en materia de accesibilidad de las edificaciones	84
5.2. Resultado de la verificación de las infraestructuras de los hoteles.....	90
CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS NTE-INEN EN LOS HOTELES DE LOJA	105
6.1. Análisis por categoría hotelera en cada norma	109
6.2. El cumplimiento de las normas y la accesibilidad turística.....	117
CAPÍTULO VII: CONOCIMIENTO DE LOS GERENTES DE LOS HOTELES ACERCA DE LA ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	118
TERCERA PARTE: CONCLUSIONES, BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS	132
CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES	132
BIBLIOGRAFÍA	135
ANEXOS	147

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ejemplo de relación entre deficiencia, discapacidad y minusvalía.	12
Figura 2. Mapa de la ciudad de Loja.	46
Figura 3. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con señalización accesible.	90
Figura 4. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con bordillo y pasamanos accesibles.	92
Figura 5. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con rampas accesibles.	93
Figura 6. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con corredores y pasillos accesibles.	95
Figura 7. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con estacionamiento accesible.	96
Figura 8. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con escaleras accesible.	97
Figura 9. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con área higiénico sanitaria accesible.	98
Figura 10. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con puertas accesibles.	99
Figura 11. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con pisos podotáctiles y planos hápticos accesibles.	100
Figura 12. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con ascensores accesibles.	101
Figura 13. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con habitaciones accesibles.	103
Figura 14. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con ventanas accesibles.	104
Figura 15. Número promedio de cumplimiento de las normas NTE INEN por cada categoría de hotel.	106
Figura 16. Número promedio de cumplimiento de las normas NTE INEN por cada categoría de hotel.	106
Figura 17. Tipos de discapacidad identificados por los gerentes de los establecimientos.	119
Figura 18. Conocimiento de los gerentes sobre las leyes, normativas y reglamentos técnicos nacionales referidos a la accesibilidad y a las personas con discapacidad.	120
Figura 19. Conocimiento del concepto de turismo accesible por parte de los gerentes de los establecimientos hoteleros.	121
Figura 20. Cantidad de personas con discapacidad que utilizaron los servicios del hotel en el lapso de un año.	122
Figura 21. Capacitación recibida por los gerentes sobre accesibilidad turística y hotelera.	123
Figura 22. Identificación de servicios accesibles en el establecimiento por parte de Gerentes hoteleros.	124
Figura 23. Información y promoción de servicios turísticos complementarios y accesibles para demanda turística con discapacidad.	125

Figura 24. Capacitación al personal sobre accesibilidad turística y atención a personas con discapacidad.....	126
Figura 25. Percepción de los gerentes acerca del turismo accesible como factor de diferenciación/valor agregado.	127
Figura 26. Percepción de los gerentes acerca de si el turismo accesible constituye una ventaja económica.	128
Figura 27. Probabilidad de inversión a mediano plazo en adecuaciones de infraestructura, instalaciones y equipamiento accesible en los establecimientos hoteleros.....	129
Figura 28. Probabilidad de inversión a mediano plazo en capacitación al personal en temas de accesibilidad turística.	130
Figura 29. Porcentaje de hoteles que emplean personas con discapacidad.....	131

INDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Señalización en Braille.	91
Fotografía 2. Señalética fotolumínica.....	91
Fotografía 3. Pasamano accesible escalera.	92
Fotografía 4. Pasamano accesible pasillo.	92
Fotografía 5. Hotel sin necesidad de rampa desde su ingreso.....	94
Fotografía 6. Rampa parcialmente accesible.....	94
Fotografía 7. Pasillo accesible.	95
Fotografía 8. Pasillo parcialmente accesible.....	95
Fotografía 9. Estacionamiento parcialmente accesible.	96
Fotografía 10. Inexistencia de símbolo universal de discapacidad.	96
Fotografía 11. Escalera con pasamanos en ambos lados.....	97
Fotografía 12. Escalera parcialmente accesible.	97
Fotografía 13. Área higiénico sanitaria accesible.	98
Fotografía 14. Área higiénico-sanitaria parcialmente accesible.	98
Fotografía 15. Puerta accesible con símbolo de discapacidad y braille.	99
Fotografía 16. Puerta parcialmente accesible.....	99
Fotografía 17. Ejemplo de piso podotáctil.....	100
Fotografía 18. Ejemplo plano háptico.	100
Fotografía 19. Ascensor accesible.	102
Fotografía 20. Botonera con braille y relieve.	102
Fotografía 21. Camas a diferentes alturas.....	103
Fotografía 22. Armario inaccesible.	103
Fotografía 23. Ventana accesible.	104
Fotografía 24. Ventana inaccesible.....	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de alojamientos turísticos según el Ministerio de Turismo del Ecuador.	32
Tabla 2. Categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según el Ministerio de Turismo del Ecuador.	33
Tabla 3. Hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja.....	43
Tabla 4. Servicios turísticos de la ciudad de Loja.....	52
Tabla 5. Cantidad mínima de habitaciones accesibles para servicio de alojamiento.....	82
Tabla 6. Cumplimiento de cada hotel en cada norma y cumplimiento promedio de cada categoría hotelera en cada norma.....	108

SIGLAS Y ACRONIMOS

CEITUR. Centro de Investigación Turística de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CIDDM. Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías.

CIF. Clasificación Internacional del Funcionamiento.

CONADIS. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

DALCO. Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación.

FENEDIF. Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física.

FENODIS Federación Nacional de Organismos No Gubernamentales para la Discapacidad.

FEPAPDEM. Federación Nacional de Madres y Padres de Personas con Discapacidad Intelectual y Autogestores.

GAD. Gobiernos Autónomos Descentralizados.

INEC. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador.

INEN. Instituto Ecuatoriano de Normalización.

MIES. Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador.

MINTUR. Ministerio de Turismo del Ecuador.

NTE. Norma Técnica Ecuatoriana.

ONCE. Organización Nacional de Ciegos Españoles.

ONG. Organización No Gubernamental.

ONU. Organización de Naciones Unidas.

OMT. Organización Mundial del Turismo.

OMS. Organización Mundial de la Salud.

PBI. Producto Interno Bruto.

PDOT. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

PEA. Población Económicamente Activa.

POTT. Plan de Ordenamiento Turístico Territorial.

PNUD. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

RAE. Real Academia Española.

SETEDIS. Secretaria Técnica para la Gestión Inclusiva de Discapacidades del Ecuador.

SIPCE. Sistema de Información del Patrimonio Cultural Ecuatoriano.

UNESCO. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura).

VAB. Valor Agregado Bruto.

PRIMERA PARTE: PRESENTACIÓN DEL TEMA, MARCO CONCEPTUAL, MATERIALES Y MÉTODOS

INTRODUCCIÓN

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) aproximadamente el 15% de la población mundial (1.000 millones de personas) tiene algún tipo de discapacidad. En Ecuador, según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) a mayo de 2020 se encuentran registradas 485.325 personas con algún tipo de discapacidad, de las cuales 15.275 personas se encuentran en la provincia de Loja. Las personas con discapacidad, según la OMS (2011), se enfrentan a una serie de obstáculos y limitaciones que les dificultan desenvolverse adecuadamente en la sociedad. Estos incluyen: políticas y normas insuficientes que no tienen en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad; actitudes negativas apegadas a creencias y prejuicios erróneos sobre la productividad de las personas con discapacidad; falta de accesibilidad a lugares públicos, transporte e información; prestación insuficiente de servicios de salud, rehabilitación, asistencia y apoyo; entre otros.

Los obstáculos también se manifiestan en la actividad turística. Muchas veces, las personas con discapacidad se ven limitadas a realizar viajes turísticos debido a que los destinos no suelen presentar las condiciones adecuadas para que este tipo de personas puedan disfrutar de su tiempo libre sin barreras. Ante este contexto, la Organización Mundial del Turismo (OMT) asumió un compromiso con el turismo accesible por medio del Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por unanimidad en la reunión de la Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile, en octubre de 1999, marco de referencia para el desarrollo de un turismo responsable y sostenible. El artículo 7 del Código reconoce que *“el acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”* (OMT, 1999). Del mismo modo, en Ecuador, el 28 de septiembre de 2018, el Ministerio de Turismo, en un trabajo articulado con el CONADIS y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), se comprometió a la aplicación de políticas sostenibles que contribuyan al turismo accesible, favoreciendo la inclusión social, económica y productiva de las personas con discapacidad. Lo cual se realizó mediante la firma de un convenio cuyo objeto es fortalecer el cumplimiento de los

ejes establecidos en la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017 – 2021 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018).

Asimismo, también el sector privado se encuentra comprendido en el desarrollo del turismo accesible dado que ocupa un importante rol al ser el prestador directo de los servicios en el territorio.

En la última década han surgido diversas iniciativas que promueven la participación de las personas con discapacidad en el mercado turístico. Dichas acciones fueron tanto públicas como privadas, lo cual produjo una mayor concientización tanto en el ámbito social como empresarial. El crecimiento de este segmento de turismo implica para las empresas de servicios aumentar la inversión y adaptar sus instalaciones a las necesidades de las personas con discapacidad, lo que podría darles una ventaja competitiva en el mercado. En esta línea, Miguel Nonay (2012) consultor de turismo accesible, expone que, considerando al colectivo de personas con discapacidad que quieren viajar como un “segmento de mercado”, se consigue: “rentabilizar las inversiones, llegar a los diferentes nichos de este mercado de manera efectiva y, lo que es más importante, generar una ventaja competitiva y un valor añadido frente a los competidores que no hayan optado por trabajar en la accesibilidad”

Al ser el rubro hotelero, el prestador del servicio de alojamiento se ve interpelado a realizar la adaptación de sus instalaciones para que cualquier persona, independientemente de su condición, pueda acceder a la totalidad de sus servicios. Según Alonso y Dinares (2006):

Al optar por la optimización de la accesibilidad de los espacios, equipamientos y servicios para conseguir que el hotel sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad e igualdad se está incorporando una manera de «hacer las cosas» cuyo sentido supera la necesidad de albergar a colectivos de personas con discapacidad, y que se proyecta como un beneficio, un mejor servicio para toda la clientela (p. 14).

Asimismo, toda prestación de servicios turísticos se realiza en un territorio, por lo cual para evaluar el grado de accesibilidad turística se puede realizar un recorte del espacio. En el caso del presente trabajo, se toma como área de estudio a

la ciudad de Loja como destino turístico. Loja se encuentra ubicada al sur del Ecuador, capital de la provincia del mismo nombre, y es considerada la cuarta mejor ciudad para vivir en el país¹. Conocida como “capital cultural y musical del Ecuador” se constituye como uno de los destinos imprescindibles en la ruta de los viajeros internacionales. En esta ciudad se desarrollan acontecimientos culturales de gran importancia nacional como la Romería de la Virgen del Cisne (en agosto), la Feria de Loja (en septiembre) y, desde el 2016, el Festival Internacional de Artes Vivas (en noviembre). Dichos acontecimientos atraen a una gran cantidad de turistas nacionales e internacionales, por lo cual, resulta importante conocer si los servicios turísticos de la ciudad se adaptan a las necesidades de las personas con cualquier tipo de discapacidad. En este sentido, el Ministerio de Turismo, la FENEDIF y el CONADIS, trabajan desde el 2017 en un programa de capacitación denominado “turismo para todos”², que se realiza con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) provinciales y municipales con el fin de consolidar al Ecuador como un destino inclusivo.

En la presente investigación, se analiza el grado de accesibilidad de los establecimientos hoteleros de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja, a los efectos de analizar la adecuación de estos a las normas NTE-INEN de Accesibilidad al medio físico que establecen los requisitos necesarios para las personas con discapacidad. Para tales fines³, se procedió, por un lado, a realizar una investigación documental de la normativa legal y voluntaria nacional vigente en materia de accesibilidad con el fin de determinar los parámetros con los que debe cumplir el sector hotelero y establecer la accesibilidad que las infraestructuras hoteleras ofrecen en la actualidad. Por otro, se evaluó la conformidad de la infraestructura de los hoteles tomando como criterio de referencia un instrumento diseñado conforme a normas técnicas ecuatorianas NTE-INEN vigentes. Por último, se realizaron entrevistas a los gerentes y responsables de los hoteles para estudiar las políticas y planes de los establecimientos en la materia.

¹ A través de encuestas a la población de 18 capitales de provincia más grandes del país se evaluaron aspectos como la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que su ciudad ofrece, infraestructura, seguridad, costos de vida, oferta laboral, espacios verdes, servicios básicos, calidad humana, entre otros. Loja, de acuerdo con el criterio de sus habitantes, alcanzó esta posición. <http://www.loja.gob.ec/noticia/2018-08/loja-considerada-como-la-cuarta-mejor-ciudad-para-vivir>

² Con programa de capacitación, Ecuador apunta a ser un destino más inclusivo. <https://www.turismo.gob.ec/inicia-programa-de-capacitacion-al-sector-turistico-a-fin-de-hacer-de-ecuador-un-destino-inclusivo/>

³ La Metodología se detalla en la página 40.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo, se plantea como objetivo general:

- Analizar el grado de accesibilidad para personas con discapacidad y el nivel de conocimiento de los gerentes en esta temática, en los hoteles categorizados como tres, cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Loja, Ecuador.

Asimismo, como objetivos específicos se establecen:

- Identificar, analizar e interpretar el reglamento de alojamiento turístico y las normas técnicas ecuatorianas NTE-INEN sobre accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad aplicable al sector hotelero.
- Examinar el grado de accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad en los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja, y evaluar el nivel de cumplimiento de dichos hoteles respecto a las normas NTE-INEN.
- Analizar el grado de conocimiento de los gerentes de los hoteles acerca de la accesibilidad para personas con discapacidad.

JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los últimos años ha crecido el interés de los estados, organizaciones e individuos sobre cuestiones relacionadas a la accesibilidad y el turismo, lo cual ha dado surgimiento a importantes resoluciones referentes al turismo accesible transformándolo en un aspecto destacable en el marco de las políticas de inclusión social, sin importar su condición, en la actividad turística.

En la Declaración de Manila (Filipinas) de 1980 quedó establecido el derecho al uso del tiempo libre y el acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje de las personas.

En la misma línea, Taleb Riafi, secretario general de la OMT, insiste en que:

Todos los ciudadanos del mundo tienen derecho a disfrutar de la increíble diversidad que este planeta tiene que ofrecer. Por tanto, es muy importante que todos los países y destinos, así como la industria, fomenten la accesibilidad para todos en el entorno físico, en los sistemas de transporte, en las instalaciones y los servicios públicos y en la información y canales de comunicación. (Gonzalo del Moral, 2016)

En la Sección Cuarta, De la cultura, Deporte, Recreación y Turismo, Art. 44, de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador se establece que:

La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. (p. 168)

En los últimos años, la participación en el mercado turístico de las personas con discapacidad ha ido en aumento. De acuerdo con Fernández Alles (2007), este hecho ha venido propiciado, fundamentalmente, por una mejora de los ingresos de este colectivo. El acceso de un mayor número de personas con discapacidad al mercado laboral, debido en gran parte a la aprobación de leyes que promueven la no discriminación en el empleo, ha provocado un incremento en los niveles de ingreso

de este segmento poblacional. Por otro lado, se registra un aumento de su tiempo libre, con el consecuente incremento en la demanda de ocio, debido a las mejoras en el empleo y en las condiciones de vida de las personas discapacitadas. (p. 68)

Asimismo, la demanda de turismo accesible a nivel mundial es muy amplia. Se compone principalmente por las personas que presentan alguna discapacidad permanente (motriz, visual, auditiva, intelectual, etc.); personas con factores que impiden su movilidad producto de alguna enfermedad o circunstancia transitoria; y adultos mayores.

Según Donoso (2018), el mercado potencial para el turismo accesible se estima en más de 235 millones de personas provenientes de la Unión Europea, Estados Unidos, Japón y Canadá. Según la Red Española de Turismo Accesible, el 70% de los ciudadanos europeos con algún tipo de discapacidad tiene posibilidades económicas para viajar. Teniendo en cuenta que suelen hacerlo acompañados de familiares y amigos, el potencial del turismo accesible asciende a 58,11 millones de viajeros (Fundación ADECCO, 2017). Por su parte, en Estados Unidos se ha demostrado que los adultos estadounidenses con discapacidad o movilidad reducida gastan un promedio de 13.600 millones de dólares al año en viajes (OMT, 2014). En 2010 en los Estados Unidos existía un mercado potencial de 54 millones, en la Unión Europea de 80 y en América Latina de 88 millones de personas con discapacidad que podrían realizar actividades turísticas. Se estima que los turistas provenientes de América Latina podrían generar ingresos por más de 79 mil millones de dólares aproximadamente (Turismo Inclusivo, 2018).

A nivel turístico, la demanda de este segmento de turismo, como se señaló, está en crecimiento, lo que supone una nueva oportunidad de mercado. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016, p. 7, 8) plantea **los beneficios del turismo accesible** desde el punto de vista de destino o empresa, teniendo en cuenta que, la accesibilidad es un derecho reconocido por la Convención de las Naciones Unidas, está al servicio de los usuarios, es una inversión si se plantea desde el inicio del diseño o haciendo pequeños cambios, da grandes resultados puesto que mejora la competitividad favoreciendo la fidelización de los clientes, y proporciona satisfacción a los mismos mejorando la calidad del servicio y garantizando una buena experiencia del turista en materia de accesibilidad.

Por su parte, Lo Fruscio (2011) establece que la accesibilidad en empresas y destinos turísticos incrementa la rentabilidad empresarial, debido al número de personas que integra este segmento de mercado, puesto que, al lograr captar un porcentaje de este, permitirá aumentar la rentabilidad de las empresas turísticas y beneficios económicos para los destinos turísticos. Asimismo, señala que la accesibilidad mejora la imagen del destino turístico, ya que al proyectarse como un destino que ofrece sus productos y servicios turísticos a cualquier persona le permitiría un mejor desarrollo y se destacaría entre los demás ofreciendo un turismo competitivo y de calidad. También marca que el atraer turistas con discapacidad atraería otros clientes, dado que los mismos suelen viajar acompañados por otras personas, razón por la cual son considerados como multivalentes. Finalmente, menciona que el turismo accesible, reduce la estacionalidad, pues un alto número de personas discapacitadas y de la tercera edad, prefieren realizar sus viajes en las épocas de menos afluencia turística (p. 118, 119).

En el Ecuador y Latinoamérica, los estudios sobre turismo accesible son escasos por lo que resulta difícil conocer el perfil del turista con discapacidad que viaja a través del continente. Para tener una aproximación, es preciso citar dos estudios que resultan importantes para entender mejor el comportamiento de los turistas con discapacidad. El primero de ellos, presentado por la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, mediante el “Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España”. En el mismo se realizó un diagnóstico del turismo accesible en España en el año 2016, donde se determinó que los turistas con necesidades especiales gastan en promedio un 30% más que los turistas sin discapacidad. El 72% viajan como mínimo dos veces al año. Los criterios más importantes para elegir un destino son el trato recibido, la información disponible sobre la accesibilidad del destino y la movilidad dentro de las instalaciones y establecimientos. El 75% de ellos tiene discapacidad (36% física, 18% visual, 12% auditiva), un 19% presenta necesidades especiales o circunstancias temporales, y un 8% tiene 80 años o más. El 60% de los viajeros son mujeres. Más del 60% trabaja por cuenta ajena. El 96 % viajan acompañados de pareja, familiares o amigos. Sus destinos preferidos son el turismo de sol y playa (56%) y el turismo artístico o cultural (46%). Lo que motiva sus viajes son vacaciones (86%), visita a familiares y amigos (33%) y trabajo o negocios

(19%). Cerca del 70% de los viajeros reservaron su viaje por internet y, se destaca el transporte y el alojamiento, como dos de los aspectos más valorados. (Fundación ONCE, 2016).

El segundo corresponde al estudio de las autoras Guajardo, García & Sánchez (2012) que citando a varios autores recopilan las principales características de los viajeros con discapacidad. En este estudio se establece que: la mayoría de las personas con discapacidad viajan principalmente dentro de su país o región de origen, por lo que los viajes internacionales son menos frecuentes; un tercio de las personas con discapacidad no viajan debido a condiciones de inaccesibilidad; entre los principales motivos de viaje destacan la visita a amigos y familiares, ocio, recreación y relajamiento; la mayoría de las personas con discapacidad viajan con un acompañante, que por lo general suele ser su pareja o familia; las principales fuentes de información tomadas en cuenta para la planeación de un viaje son la información de boca a boca, consejos de amigos y familiares, experiencia propia, agencias de viaje y el internet; los principales medios para hacer reservaciones son directamente con el proveedor del servicio, por internet y agencias de viaje; y el medio de transporte más común que utilizan las personas con discapacidad para desplazarse es el vehículo privado (p. 40-43).

Como ya es de conocimiento, las personas con discapacidad tienen necesidades específicas al viajar. En el mismo estudio, Guajardo, García & Sánchez (2012), en base a varios autores, compilan las principales necesidades de las personas con discapacidad al momento de viajar:

- Alojamiento accesible, principalmente en habitaciones y sanitarios.
- Acompañamiento de un asistente para personas en silla de ruedas y personas con discapacidad visual.
- Establecimientos con acceso para silla de ruedas, elevadores, rampas, pasillos anchos, ubicación apropiada y accesible de los interruptores de luz, una menor cantidad de muebles.
- Para las personas con discapacidad visual: contraste de colores, iluminación y barandales.
- Capacitación a los prestadores de servicio para atender a las personas con discapacidad.
- Actitudes positivas hacia las personas con discapacidad.

- Disponibilidad de información sobre destinos accesibles, la misma que debe ser precisa, detallada, confiable y en formatos accesibles para poder conocer la oferta disponible de servicios para las personas con discapacidad. (p. 47-49)

A pesar del aumento de la demanda, esta no estaría siendo bien aprovechada debido a que muchos destinos a nivel mundial no presentarían las condiciones adecuadas para el este segmento de turistas. Tomando en cuenta las necesidades específicas que tienen las personas con discapacidad a la hora de viajar, les resulta difícil poder incursionar de manera adecuada en la actividad turística debido a los obstáculos que aún deben sortear y que imposibilitan su pleno disfrute. En España, por ejemplo, el 56% de las personas con movilidad reducida y otras discapacidades renuncia a irse de vacaciones por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del ciclo del viaje (Fundación ADECCO, 2018). Así mismo, no se observa a la fecha algún tipo de guía o manual oficial que recopile todos los recursos turísticos accesibles en los lugares turísticos del mundo, por lo que a los turistas con discapacidad les resulta muy complicado planificar un viaje.

Las personas con discapacidad se enfrentan a un sinnúmero de **barreras físicas** que dificultan e imposibilitan el acceso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos, por ejemplo: las páginas web con barreras de acceso para personas con discapacidad e información incorrecta o desactualizada sobre los destinos accesibles; las agencias de viajes con infraestructura inaccesible; los traslados con desniveles bruscos, recorridos largos y medios de transporte no adecuados, y una vez en el destino, dificultad en el desplazamiento por el entorno urbano y rural; y la dificultad en el acceso a los recursos y servicios turísticos, ya que los mismos no cuentan con rampas, alarmas vibrotáctiles o lumínicas para personas sordas, falta de silla de ducha, alfombras antideslizante en el baño, señalización inadecuada sin información en formatos accesibles como braille o iconos, entre otros (PROCOLOMBIA, 2016).

Asimismo, existen **barreras sociales** que se relacionan con factores vinculantes a la sociedad y el tratamiento que esta hace de la discapacidad, por ejemplo: falta de formación en las empresas de ámbito turístico ya que el personal empleado no está preparado para recibir una demanda diferente; falta de conciencia sobre la accesibilidad reflejada en la carencia de políticas y estrategias nacionales e

internacionales encaminadas a fomentar la accesibilidad en los servicios turísticos; y las barreras actitudinales negativas hacia las personas con discapacidad (PROCOLOMBIA, 2016).

Por todos los motivos expresados, se considera que el turismo accesible constituye un segmento del turismo para analizar y considerar en términos de mercado, y también de interés para profundizar en su investigación. Por otro lado, actualmente existen pocos estudios disponibles a nivel nacional e inexistentes a nivel local, que analicen la accesibilidad turística, por lo cual, este trabajo se considera un aporte de análisis en función del desarrollo de iniciativas relacionadas a la discapacidad dentro de la actividad turística.

Tomando como referencia este contexto, en la presente investigación se plantea como problema central la accesibilidad para personas con discapacidad desde el punto de vista hotelero, teniendo en cuenta que este último se considera un eslabón fundamental en la cadena de servicios turísticos en cualquier destino.

Finalmente es preciso mencionar, que para el presente trabajo se establece como hipótesis central:

“El nivel de accesibilidad de los hoteles está relacionado positivamente con la categoría”.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA TEMÁTICA Y MARCO TEÓRICO

1.1. Discapacidad

1.1.1. Antecedentes conceptuales.

Las personas con discapacidad, y la discapacidad misma, fueron objeto de numerosos tratamientos con distintos enfoques. Varias organizaciones a nivel mundial han tratado de aunar esfuerzos por unificar los criterios para mejorar el estudio de las discapacidades. En un principio, la discapacidad se tomaba desde el enfoque de *modelo individual*, o también llamado *modelo médico*.

Este enfoque centra el problema de la discapacidad en el individuo y en sus circunstancias funcionales. Este modelo identifica la discapacidad como una cuestión focalizada en la desviación, la deficiencia o la enfermedad del individuo. Por tanto, existe una preocupación por reparar ese daño perceptible y subsanar el déficit que conlleva, con el fin de transformar y normalizar a la persona, o más bien su cuerpo. (Biel, 2009, p. 12)

Precisamente bajo este enfoque, uno de los primeros intentos por conceptualizar y clasificar la discapacidad lo realizó la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1976, elaborando la Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM). En esta clasificación se diferenciaba entre deficiencia, discapacidad y minusvalía. Según la misma, dentro de la experiencia de la salud:

Deficiencia es, “toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica”

Discapacidad es, “toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”

Minusvalía es, “una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales)”. (Organización Mundial de la Salud [OMS] & Instituto Nacional de Servicios Sociales [IMSERSO], 1994, p. 54 – 57).

A continuación, se presenta un ejemplo para mayor comprensión.



Figura 1. Ejemplo de relación entre deficiencia, discapacidad y minusvalía.

Fuente: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, 1976 (OMS & IMSERSO, 1994, p. 63)

Sin embargo, estas definiciones generaron descontento particularmente en las personas con discapacidad y sus organizaciones, al considerar a esta clasificación como individualista ya que se centra en las circunstancias medicas de la persona y no en las barreras del entorno. Es por esto por lo que en 2001 se hizo pública una nueva versión de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías: la CIDDM-2, que ha pasado a denominarse Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).

Uno de los aspectos más característicos de esta nueva clasificación es la integración del modelo individual con un nuevo enfoque, el *modelo social*. En líneas generales, el modelo social plantea que: “la causa del problema que supone la discapacidad no son las limitaciones individuales, sino el hecho de que la sociedad no prevea los servicios adecuados ni asegure que las necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta”. (Oliver, citado en Biel, 2009, p.15). Este nuevo enfoque resulta más inclusivo y toma en cuenta no solo a las limitaciones físicas del individuo, también toma en cuenta a aquellas limitaciones o barreras presentes en el entorno.

Esta nueva clasificación también utiliza términos más neutros y elimina conceptos como el de “minusvalía”, que es sustituido por el de “participación”,

mientras que la “discapacidad” deja de ser un componente de la clasificación (Barnes & Mercer, 2005)

La CIF ha sido considerada como el instrumento del funcionamiento y la discapacidad más comprensivo y novedoso (Stucki, Cieza & Melvin, 2007). Sin embargo, en la actualidad aún resulta difícil encontrar un consenso sobre el concepto de discapacidad. Si bien en la literatura se pueden encontrar diversos conceptos de varios autores, internacionalmente aún no existe uno que resulte claro y conciso. Lo que sí es evidente es que el tratamiento de las discapacidades ha evolucionado, ahora se hace mayor hincapié en que el entorno es el causante de la discapacidad y no las limitaciones físicas de la persona, como lo menciona Oliver (citado en Biel, 2009), lo que supone un avance en la lucha por los derechos de este grupo de la sociedad, y para efecto de la presente investigación resulta el criterio más acertado.

1.1.2. La dimensión histórica de la discapacidad.

La discapacidad no es un fenómeno recientemente visibilizado. Por el contrario, ha sido abordado desde los inicios mismos de la humanidad. Antiguamente esta condición de “discapacidad” era sinónimo de abandono, muerte, discriminación entre otros. Las primeras sociedades, para asegurar su supervivencia, abandonaban o asesinaban a las personas con alguna discapacidad por ser consideradas una carga durante los traslados de campamento en busca de presas o mejores tierras, o cuando era necesario huir de los desastres naturales (Valencia, 2014). De la misma manera, en las culturas antiguas se asociaba a la discapacidad con intervenciones de poderes sobrehumanos o castigos divinos, siendo una condición que generaba rechazo y aislamiento (Gil, 2019). Por el contrario, existieron algunas culturas como los mayas que trataban con gran bondad a las personas con discapacidad física y a ancianos/as incapaces de mantenerse. Los incas por su parte realizaban amputaciones de extremidades y se realizaban esfuerzos por compensar la discapacidad.

Como lo menciona Luciano Valencia (2014), con el auge de la Revolución Industrial, el trato discriminatorio hacia las personas con discapacidad se hace más evidente. El surgimiento de la producción industrial llevó a cabo una división del trabajo, los propietarios de los medios de producción procuraban contratar

solamente a aquellos que consideraban aptos para realizar tareas repetitivas durante largas horas de trabajo, excluyendo a las personas con discapacidad. Y precisamente, esas largas jornadas laborales, de catorce a dieciocho horas de trabajo, provocaron un mayor aumento de personas con discapacidad, ya que en ocasiones la manipulación de maquinaria provocaba lesiones, amputaciones, debilidad muscular, entre otros.

Por otro lado, a lo largo del siglo XIX se dieron algunos avances en la educación de personas con discapacidad. El sistema de lectura y escritura táctil para personas ciegas fue inventado en 1825 por Louis Braille, quién quedó ciego en su niñez debido a un accidente en el taller de su padre. En Argentina se abrió en 1857 la primera escuela para personas sordas e hipoacúsicas. En la década de 1880 se creó el Instituto Nacional de Sordomudos, y en 1887 el pedagogo español Juan Lorenzo y González comenzó a educar a un grupo de niños ciegos del Asilo de Huérfanos (Valencia, 2014).

En el siglo XX se comienza a percibir la discapacidad desde un enfoque médico-asistencial pero desde una perspectiva paternalista, que afianza la dependencia y las actitudes de discriminación social y laboral hacia las personas con discapacidad (Gil, 2019), por lo que es necesario implementar cambios en la concepción y trato hacia las personas con discapacidad. Uno de los factores para que estos cambios comiencen a promoverse es el surgimiento de las primeras organizaciones de personas con discapacidad y el interés de los Estados por promover un modelo social orientado hacia la plena normalización de este colectivo en la sociedad.

Algunos de los hitos más importantes a nivel mundial y Latinoamérica en materia de defensa de los derechos y trato igualitario de las personas con discapacidad se mencionan a continuación:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948): en el Art. 2 se reconoce que “Toda persona tiene todos los derechos y libertades sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México [PNUD], 2012).

- En 1949 se funda el consejo Mundial para Ciegos y en 1951 la Federación Mundial se Sordos: estas organizaciones se crean con el objetivo de promover los derechos humanos de las personas con estas condiciones.
- Los Primeros Juegos Paralímpicos (1960): con el objetivo de incluir a las personas con discapacidad en actividades deportivas. (Custommedia, 2016)
- Ley Nacional Argentina N.º 22.431. Sistema de protección integral de los discapacitados (1981): Argentina fue el primer país de América Latina en promover una ley para la protección de las personas con discapacidad.
- Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (Organización de Naciones Unidas) (1982): cuyo objetivo principal fue “promover las medidas eficaces para la prevención de la discapacidad y para la rehabilitación y la realización de los objetivos de «igualdad» y de «plena participación» de las personas con discapacidad en la vida social y en el desarrollo”
- Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), Organización Internacional del Trabajo (1983): la finalidad de la readaptación profesional es la de permitir que la persona inválida obtenga y conserve un empleo adecuado y progrese en el mismo, y que se promueva así la integración o la reintegración de esta persona en la sociedad.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006): el propósito principal de esta convención fue promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. (PNUD, 2012).

En la actualidad, la concepción asistencial y paternalista sobre las discapacidades ha quedado de lado y según Gil (2019) ha evolucionado hacia un nuevo enfoque en el que las habilidades, competencias, recursos y potencialidades de las personas con discapacidad se desarrollan, si se le brindan los apoyos necesarios.

1.1.3. Enmarque teórico de la discapacidad.

Como ya se mencionó, resulta difícil afirmar que exista un concepto de “discapacidad” claro y que haya sido reconocido internacionalmente. Si bien existe un cierto consenso a nivel mundial, la discusión aún se encuentra abierta.

La CIF de 2001 establece que la discapacidad “es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)” (Biel, 2009, p. 25).

Por su parte, la OMS establece que la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Además, señala que:

Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. (OMS, 2019)

En la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador (2012) Art. 6 se establece el concepto de Persona con Discapacidad:

Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.

Finalmente, uno de los conceptos más claros sobre la discapacidad, y que para la presente investigación resulta el más acertado, se establece en el Preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad donde se reconoce que:

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2006, p. 1)

En conclusión, la discapacidad no se reduce a la persona y sus deficiencias funcionales, más bien se produce cuando el individuo interactúa con su entorno, encontrando en este último barreras y obstáculos que limitan su participación en la sociedad y que al final son las que provocan una discapacidad.

1.1.4. Tipos de discapacidad.

Conceptualmente, se pueden distinguir varios tipos de discapacidad. Según Castillero Mimenza (2019) se puede encontrar diferentes clasificaciones en función del tipo de problema:

- Discapacidad física. Recibe el nombre de discapacidad física o motora a todo aquel tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas.
- Discapacidad sensorial. La discapacidad sensorial hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio sea externo o interno. Las más conocidas son la discapacidad visual y la auditiva.
- Discapacidad intelectual. La discapacidad intelectual se define como toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral.
- Discapacidad psíquica. Hablamos de discapacidad psíquica cuando estamos ante una situación en que se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, generalmente derivadas del padecimiento de algún tipo de trastorno mental.
- Discapacidad visceral. Este poco conocido tipo de discapacidad aparece en aquellas personas que padecen algún tipo de deficiencia en alguno de sus órganos, la cual genera limitaciones en la vida y participación en comunidad del sujeto.
- Discapacidad múltiple. Este tipo de discapacidad es la que se deriva de una combinación de limitaciones derivadas de algunas de las anteriores deficiencias.

De acuerdo con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2018, p. 9), en el Ecuador se reconocen cuatro tipos de discapacidad:

- Discapacidad Física: es una condición funcional del cuerpo humano que puede ocasionar dificultad o imposibilidad motriz, para caminar, correr, tomar cosas en las manos, subir escalones, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, acceder a lugares que tengan barreras físicas, entre otras.
- Discapacidad Sensorial: dentro de la misma se contempla dos grupos. *Discapacidad auditiva*, que es una limitación sensorial caracterizada por la ausencia total o parcial de la capacidad de oír, que ocasiona dificultades importantes para escuchar y hablar; y *discapacidad visual*, que es una limitación sensorial caracterizada por la ausencia total (ceguera) o parcial (baja visión) de la capacidad de ver.
- Discapacidad Psicosocial: es aquella limitación que se puede derivar de una enfermedad mental, tiene factores bioquímicos y genéticos, donde los síntomas se presentan por lo general en la adolescencia, no está relacionada con la discapacidad intelectual.
- Discapacidad Intelectual: consiste en la limitación moderada o grave de la función cerebral, que ocasiona dificultades importantes para la adaptación, el aprendizaje social, escolar o conductual, por lo tanto, para desenvolverse fácilmente en el entorno.

Para el presente trabajo, esta última resulta pertinente por ser una clasificación reconocida a nivel nacional.

1.1.5. La discapacidad en cifras.

De acuerdo con el Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011, publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial, se calcula que más de mil millones de personas (es decir, un 15% de la población mundial) están aquejadas por alguna forma de discapacidad. De ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento.

Según la OMS y el Banco Mundial (2011), el número de personas con discapacidad está creciendo debido, principalmente, “al envejecimiento de la población -las personas ancianas tienen un mayor riesgo de discapacidad- y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales” (p. 8). Según datos de la Organización de Naciones Unidas (ONU) en el 2017 se

registraron 962 millones personas mayores a 60 años. Mientras, se espera que en el 2050 se duplique a 2.100 millones y en 2100 se triplique a 3.100 millones (Ecuavisa, 2017).

Cabe mencionar, que además de los problemas de salud y el envejecimiento de la población, los factores ambientales, accidentes de tráfico, catástrofes naturales, los conflictos, los hábitos alimentarios y el abuso de sustancias también influyen en el aumento de las personas con discapacidad.

En Latinoamérica, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en su informe denominado “Panorama Social de América Latina 2012” (CEPAL, 2012, p. 44), se calcula que alrededor de 66 millones de personas, equivalente a un 12,3% del total de la población regional -un 12,4% de la población de América Latina y un 5,4% de los países del Caribe- viven con alguna discapacidad. Así mismo, se estima que en América Latina y el Caribe hay un conjunto de 77 millones de personas con más de 60 años, correspondiente al 12% de la población total de la región (Ecuavisa, 2017).

En el Ecuador son alrededor de 485.325 personas con alguna discapacidad (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS], 2020) y según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) (citado en El Telégrafo, 2018) hay 1,2 millones de adultos mayores en el país.

En temas laborales, para mayo de 2019, del total de personas con discapacidad en el Ecuador, 71.949 personas se encuentran laboralmente activas, es decir cerca del 15%, de ellas, 55,08% presentan discapacidad física, 16,41% discapacidad auditiva, 14,01% discapacidad visual, 10,62% discapacidad intelectual y 3,88% discapacidad psicosocial.

Cerca del 25%, unas 114.963 personas con discapacidad reciben bonos y pensiones por parte del gobierno de Ecuador, y aproximadamente 20.615 personas recibieron educación básica, media y bachillerato en el periodo 2017 – 2018 (CONADIS, 2019).

1.1.6. Asociaciones de personas con discapacidad del Ecuador.

En el Ecuador existen numerosas organizaciones, asociaciones y organizaciones no gubernamentales (ONG) que trabajan por la lucha de los

derechos de las personas con discapacidad y su inclusión en la sociedad ecuatoriana.

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) es el ente rector en materia de discapacidad en el Ecuador, perteneciente al gobierno nacional. Tiene como misión:

Formular, transversalizar, observar, realizar el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas en materia de discapacidades, en todo el territorio nacional, en todos los niveles de gobiernos y en los ámbitos público y privado; con el fin de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias; promoviendo, impulsando, protegiendo y garantizando el respeto al derecho de igualdad y no discriminación (CONADIS, 2019).

De la misma manera, se encuentra la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), que se constituye como una entidad sin fines de lucro, que agrupa a asociaciones de personas con discapacidad física legalmente constituidas, cuya finalidad es fortalecer el trabajo de sus filiales mediante capacitación, intercambio de experiencias, recursos e información con el fin de lograr su visibilidad, autonomía y sostenibilidad (FENEDIF, 2018). La FENEDIF agrupa 60 asociaciones de personas con discapacidad a nivel nacional.

Así también encontramos a la Federación Nacional de Organismos No Gubernamentales para la Discapacidad (FENODIS), que es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro creada para propiciar la participación de la sociedad a través de las organizaciones de la sociedad civil que brindan servicios para personas con discapacidad (FENODIS, 2018). Esta federación agrupa 50 organizaciones.

Finalmente hay que mencionar a la Federación Nacional de Madres y Padres de Personas con Discapacidad Intelectual y Autogestores (FEPAPDEM) cuya misión es promover el mejoramiento de la calidad de vida de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias, a través del fortalecimiento y empoderamiento del movimiento asociativo por medio de la capacitación efectiva. Esta federación busca brindar un servicio de calidad basado en valores e incidir en las políticas públicas para construir una sociedad más justa e inclusiva (FEPAPDEM,

2018). La FEPAPDEM cuenta con 3 Regionales: Azuay, Guayas y Pichincha, que le permiten cubrir las 24 provincias del Ecuador.

1.2. Accesibilidad

1.2.1. Accesibilidad y diseño universal.

La palabra accesibilidad, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2019) tiene dos significados: “cualidad de lo que es accesible”; “posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo”. A menudo, la accesibilidad es entendida en el sentido de “la posibilidad de desenvolverse de manera autónoma, con facilidad y seguridad, en un lugar o en el uso de un servicio o tecnología por parte de personas que tienen distintas capacidades funcionales” (Alonso, 2016, p. 19). Esta palabra muchas veces ha sido mal entendida y asociada al hecho de que lo “accesible” se limita solamente a aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad, sin embargo, la realidad es que la accesibilidad es algo necesario para todo.

En la actualidad, la accesibilidad ha tomado un rumbo distinto y su significado se amplía a la universalidad, es decir, a lo accesible para todos independientemente de su condición. De este modo, Boudeguer, Prett y Squella (2014) plantean que accesibilidad universal: “Es la condición que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con diferentes capacidades motrices o sensoriales”.

Por su parte, de Asís et al. (2005) plantea que:

La accesibilidad universal se presenta como una condición ineludible para el ejercicio de los derechos –en igualdad de oportunidades– por todos los individuos. En ese sentido, no puede ser vista como una cuestión sujeta a la voluntad política, facultativa y graciable, o como una técnica para la rehabilitación de ciertas personas. (p. 57)

Es preciso mencionar que el término *accesibilidad universal* ha ido evolucionando en las últimas décadas. Los avances tecnológicos, las acciones encaminadas a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y la constante lucha en defensa de los derechos de estos, han dado un nuevo enfoque al

termino *accesibilidad* hasta lo que hoy se conoce como “diseño universal” o “diseño para todos”. El creador de este término, Ron Mace, plantea que:

El Diseño Universal busca estimular el desarrollo de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones ligadas a la construcción y al de objetos que respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarios. (Boudeguer, Prett y Squella, 2014, p.15)

Según el Centro para el Diseño Universal de la Universidad de Carolina del Norte (citado en Boudeguer, Prett y Squella, 2014), se entiende por Diseño Universal: “al diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado” (p.15).

A primera vista, el diseño universal supondría una mayor inversión económica en el diseño de servicios o productos, sin embargo, a decir de Carr, Weir, Azar y Azar N. (2013), las características de universalidad o adaptabilidad no implican generalmente un mayor gasto económico que las tradicionales si se incorporan por el diseñador en la programación y fases de conceptualización.

Finalmente, el Centro para el Diseño Universal de la Universidad de Carolina del Norte, define siete principios básicos en los que se ha de basar el desarrollo de productos y entornos bajo este concepto:

- Igualdad de uso: El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades.
- Flexibilidad: El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales. Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos.
- Uso simple y funcional: El diseño debe ser fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. El diseño es simple en instrucciones e intuitivo en el uso.
- Información comprensible: El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil).

- Tolerancia al error: El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.
- Bajo esfuerzo físico: El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento.
- Dimensiones apropiadas: Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad. (Boudeguer, Prett y Squella, 2014, p.15, 16)

En la presente investigación se considera que, tal y como plante la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades del Ecuador (SETEDIS) (Camacho et al., 2015), la accesibilidad universal permite cumplir con condiciones de seguridad, autonomía y comodidad para que todas las personas, sin importar su condición, hagan uso de las edificaciones, entornos urbanos, tecnologías de comunicación e información, y demás servicios. Además, coincidimos en que la accesibilidad no debe enfocarse solamente en los grupos de atención prioritaria (personas con discapacidad), sino que debe ir también en beneficio de adultos mayores, mujeres embarazadas, familias con niños menores de 5 años, personas con alguna condición de salud temporal, entre otros.

1.2.2. Barreras para la accesibilidad.

Para las personas con discapacidad, las barreras u obstáculos de accesibilidad dificultan su participación en la sociedad.

Las barreras se consideran factores que obstaculizan la participación y el desarrollo de las personas, ya que tienen un impacto directo, tanto en el funcionamiento de los órganos y las estructuras corporales, como en la realización de las actividades de la vida diaria y en el desempeño social. (Serrano et al., 2013, p. 42)

De acuerdo con Boudeguer, Prett, y Squella (2014), las barreras son aquellos impedimentos u obstáculos físicos, y sociales también, que limitan o impiden la libertad de movimientos y autonomía de las personas. Así mismo, clasifican a las barreras de la siguiente manera:

- Barreras urbanísticas: aquellas que se encuentran en las vías y espacios de uso público.

- Barreras arquitectónicas: aquellas que se encuentran en el acceso e interior de los edificios públicos o privados.
- Barreras en el transporte: aquellas que se encuentran en los medios de transporte terrestre, aéreo y marítimo.
- Barreras de comunicación: todo impedimento para la expresión y la recepción de mensajes a través de los medios de comunicación o en el uso de los medios técnicos disponibles. (p.27)

Uno de los conceptos que más se ajusta al presente estudio es el propuesto por Zaldívar (2017), en el cual se establece que las barreras surgen al momento en que las personas con discapacidad interactúan con el mundo que les rodea, lo que entorpece su posibilidad de acceder a las oportunidades que la sociedad brinda a sus miembros, ya que estas siguen enfrentando una profunda discriminación y desigualdad, producto de la dificultad para adaptarse a un mundo diseñado por y para las mayorías.

Se distingue entonces dos tipos de barreras: las *físicas* aquellas que tiene que ver con el acceso a las construcciones, espacios públicos o al transporte, y las *sociales* aquellas que imposibilitan la interacción de las personas con discapacidad en la sociedad como por ejemplo la falta de comunicación e información en formatos accesibles, el goce de algunos servicios e incluso la discriminación.

Y precisamente estas últimas, las barreras sociales, son las más evidentes en el entorno. Si bien en la actualidad muchas ciudades en el mundo están implementando políticas para el mejoramiento de los espacios físicos, los obstáculos sociales siguen aún están presentes. La discriminación, las bajas expectativas que la sociedad tiene para el desarrollo de las personas con discapacidad y, en general, el diseño no incluyente de las políticas públicas imposibilita el desenvolvimiento normal de este grupo de la sociedad.

A decir de Zaldívar (2017) una de las implicaciones del modelo social para la eliminación de las barreras es la obligación de los sectores público y privado en hacer modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con discapacidad el disfrute o ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones.

Para Baghdayan (2017) el primer paso para la eliminación de las barreras es desterrar las bajas expectativas para las personas con discapacidad. Se las debe tratar como personas inteligentes, talentosas y productivas que tienen tanto para contribuir a la sociedad como cualquier otra persona. Así mismo, menciona que para la eliminación de las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad se debe fomentar las redes de apoyo para un desarrollo en igualdad de condiciones, eliminar las actitudes negativas desterrando la discriminación y falsos prejuicios, realizar las adaptaciones necesarias tanto físicas como sociales para el normal desenvolvimiento de las personas con discapacidad, e impulsar la creación o aplicación de leyes para promover la igualdad para que personas con esta condición puedan alcanzar sus metas y progresar personal y profesionalmente.

Todas estas barreras se trasladan también a la actividad turística. Con el pasar de los años, el turismo accesible va tomando mayor importancia e interés y la inclusión de las personas con discapacidad mediante la adecuación de los espacios de interés turístico es cada vez más evidente. La presión ejercida por las organizaciones de personas con discapacidad a las administraciones públicas y la mayor sensibilización social han contribuido a alcanzar hitos importantes en materia de accesibilidad. Numerosas empresas turísticas han empezado a hacer adecuaciones a sus infraestructuras y servicios para dar acogida a las necesidades de personas con discapacidad, lo que proporciona cierta independencia a estas personas al momento de realizar un viaje.

Como ya se mencionó, adecuar los espacios, suprimiendo las barreras tanto físicas como sociales, puede resultar en una gran inversión y oportunidad de negocio para las empresas del sector turístico. Según Enrique Rovira-Beleta, arquitecto con discapacidad: “la accesibilidad es un gran negocio turístico que no se está aprovechando, pues si viaja una persona con discapacidad, posiblemente lo haga toda su familia, lo que aumentaría los beneficios económicos de las empresas turísticas, que podrían generar más empleos”. Además, Rovira-Beleta manifiesta que:

En la mayoría de los establecimientos hoteleros, únicamente se dispone de las habitaciones accesibles que obliga la normativa, las cuales, por un tema de actitud, están ubicadas en los espacios menos atractivos: son interiores, lejanas y no se utilizan con normalidad, al haber realizado unas actuaciones

de accesibilidad demasiado evidentes y especiales, y no disponer de accesibilidad desapercibida. (Fundación ADECCO, 2017).

La responsable del Programa de Ética y Responsabilidad Social de la OMT, Marina Diotallevi, recalca que el turismo accesible, además de ser un derecho indispensable, es un gran mercado y puede convertirse una oportunidad de negocio. Es un potencial por descubrir, un negocio que incrementa la competitividad (Gonzalo del Moral, 2016).

En América Latina, el compromiso por mejorar la accesibilidad en espacios turísticos avanza positivamente. Durante la Primera Cumbre Iberoamericana de Turismo, celebrada en noviembre de 2017 en México, entidades de dicho país, República Dominicana, Ecuador y España firmaron la “Declaración Ciudad de México por un Turismo Accesible América Latina y Caribe”. El objetivo de esta es establecer y marcar estrategias que contribuyan a regenerar los espacios y entornos turísticos para lograr que sean accesibles a todos y para todos, especialmente a aquellos con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida (Canalis, 2017).

De acuerdo con la Fundación “Por Igual Mas” (2017), estos países son los que presentan una mejor oferta de turismo accesible en la región:

- Argentina. Se suma como uno de los destinos para turismo accesible con varios lugares incorporados. En la costa del país en ciudades veraniegas como Mar del Plata y Villa Gesell, presentan balnearios con sillas anfibia para que personas con movilidad reducida puedan disfrutar del mar y de la playa. También se destacan el Parque Nacional Iguazú, Mendoza, San Martín de los Andes, Ushuaia, Salta, Tucumán, Corrientes, Misiones, Entre Ríos, Buenos Aires, entre otras, como ciudades que presentan alojamientos preparados para recibir turistas con algún tipo de discapacidad. En San Martín de los Andes y el Parque Nacional Lanín muchas de las cabinas telefónicas son accesibles, tienen los aparatos instalados a baja altura, poseen una marca en el teclado que permite identificar el centro del mismo y aumentador de volumen del auricular. Folletería, menús y placas en braille del Centro Histórico y la Manzana Jesuítica, y en los centros de información turística del Cabildo, y personal del área de Guías, capacitado para realizar visitas guiadas en lenguaje de señas.

- Brasil. Es uno de los países mejor dotados en este tema de la región. Los aeropuertos, en su mayoría, cuentan con infraestructura adecuada para recibir a visitantes con discapacidades. Curitiba, es una de las abanderadas en turismo accesible, añade las comodidades para recibir a todas las personas, sin importar cuál sea su nivel de discapacidad. Rio de Janeiro también cuenta con servicios de transporte y alojamientos que en el último año dan la posibilidad a discapacitados visuales de disfrutar el Carnaval, ubicándolos en lugares especiales con audífonos para narrarles en vivo el desfile en el Sambódromo. No se quedan atrás ciudades como Belo Horizonte, Recife y Fortaleza. Una cercana inversión de 36 millones de euros espera potenciar el turismo accesible, con el fin de promover la inclusión social y el acceso de personas con discapacidad a la actividad turística.
- Uruguay. Donde se puede encontrar hotelería altamente pensada y diseñada para recibir turistas con discapacidades. En este país existe un grupo de personas que trabajan muy duro, un emprendimiento llamado “Red de Turismo accesible” que de forma permanente buscan concientizar sobre este tema y lograr cada vez más espacios accesibles. Por otra parte, Uruguay en 2013 en la Feria Internacional de Turismo FITUR presentó sus planes de turismo accesible, y comprometidos a desarrollarlos en un plazo de dos años proponen hacer en la ciudad de Colonia de Sacramento un ejemplo de accesibilidad.
- Chile. En febrero de 2014 por iniciativa de funcionarios de gobierno se lanzó una guía de 115 alojamiento accesibles, con el lema de turismo para todos. Estos lugares están caracterizados de accesibles en cuanto a su acceso, habitaciones, baños y demás espacios, brindando de este modo seguridad y confort para sus turistas. En esta guía se encuentra el listado de servicios de la región y datos de contacto para cualquier consulta. Chile se suma a los países latinos en promover y trabajar espacios de accesibilidad, porque entiende que no se trata de integrar sino de incluir.

1.3. Turismo accesible

1.3.1. Antecedentes.

Con la aparición del concepto de accesibilidad y su importancia en todas las actividades del ser humano, el turismo accesible (o turismo para todos) ha tomado

cada vez mayor importancia, ya que las personas con discapacidad han tomado mayor protagonismo en distintas actividades entre ellas la turística.

Uno de los primeros documentos que hace referencia al turismo y la importancia de la accesibilidad y la no discriminación es la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, la misma que se celebró en Manila (Filipinas) en 1980. En dicha declaración se establece que:

El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad. Tal esfuerzo debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país. (p. 2)

Años más tarde, en Reino Unido en 1989, se empieza a hablar de “turismo para todos”, uno de los primeros acercamientos al concepto de lo que hoy se conoce como “turismo accesible”, en el Informe de Mary Baker por la campaña “Tourism for all” (citado en OMT, 2014). En este informe se recogen una serie de recomendaciones a la industria turística para que se tuviera en cuenta las necesidades de todos los segmentos de la sociedad a la hora de desarrollar políticas. El objetivo de este era fomentar la creación de servicios turísticos adaptados a todo tipo de cliente, independientemente de su condición, edad o discapacidad. En dicho informe aparece por primera vez el concepto de “turismo para todos” que fue definido como: “Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (p. 23).

Según Fernández (2009), el impacto provocado por este informe fue tal que, desde el mismo año de su publicación, comenzaron a surgir estudios y campañas a favor de la accesibilidad en el turismo.

Algunas de las aportaciones más significativas en beneficio del turismo y la accesibilidad se mencionan a continuación:

- La Organización Mundial del Turismo en 1991 publica «Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90» en el que se plantea el problema de las barreras al turismo para las personas discapacitadas.
- Brown (1991) analizó el concepto de «Turismo para Todos», mientras que Cavinato y Cuckovich (1992) estudiaron todos los aspectos y ventajas relacionadas con los viajes y el turismo realizado por las personas discapacitadas, aportando una serie de recomendaciones para que las empresas del sector turístico orienten sus actuaciones hacia la integración de las personas discapacitadas.
- Ritcher y Ritcher (1999) centraron su investigación alrededor de los problemas de accesibilidad con los que se encuentran las personas discapacitadas cuando viajan al extranjero, haciendo hincapié en las barreras existentes en los alojamientos.
- Los trabajos de Burnett y Baker (2001) y Ray y Ryder (2003) profundizan en las necesidades y motivaciones de las personas discapacitadas cuando se comportan como consumidores turísticos.
- Los trabajos de McKercher, Packer, Yau y Lam (2003) sobre la percepción de las personas con discapacidades acerca de los viajes y el papel de las agencias de viajes como facilitadores o inhibidores de los viajes realizados por las personas discapacitadas.
- Israeli (2002), quien evaluó la importancia de los turistas discapacitados, comparando las diferencias entre destinos turísticos accesibles y no accesibles.
- El trabajo de Sánchez, Santiago y Soret (2007), Turismo para todos, desde la accesibilidad a la excelencia. Se trata de un estudio detallado y completo de la accesibilidad aplicada a diferentes tipos de destinos turísticos (de playa, rural, cultural, etc.), en el que se analiza la accesibilidad según los distintos tipos de discapacidad (visual, física, auditiva, etc.). (Fernández, 2009)
- Publicaciones de la Organización Mundial del Turismo como las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos (2014); Manuales sobre turismo accesible para todos, módulos I, II, III y IV (2014),

modulo V (2015); Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance (2016); Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística (2015); «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal» Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible (2015); entre otros.

1.3.2. Conceptualización del turismo accesible.

En los últimos años uno de los segmentos de turismo que mayor crecimiento ha presentado es el denominado “Turismo Accesible”. Este crecimiento se produce gracias al interés del sector público y privado a nivel mundial por eliminar las barreras y brindar mejor accesibilidad a los servicios turísticos a las personas con discapacidad.

López y Luna (2017) en su artículo denominado “Turismo Accesible en Ecuador” definen al turismo accesible como:

la adecuación del entorno, productos o servicios turísticos que permitan el acceso, uso y disfrute de todos los usuarios sin importar su tipo de discapacidad o deficiencia que puedan impedir su participación plena en igualdad de condiciones con las demás personas. (p. 197)

Para Agnes et al. (citado en OMT, 2014, p. 20):

Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.

Otros autores, al hablar de *turismo accesible*, hacen referencia al término “turismo para todos”. Fernández (2009) establece que el turismo para todos tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, discapacitada o no. En este enfoque se hace referencia a la inclusión de todas las personas sin discriminación, al disfrute de las actividades de ocio y acceso a los servicios por parte de cualquier persona en

cualquier lugar. Para la OMT (2014) esta nueva concepción del significado de Turismo Accesible hace más evidente que los beneficios de la accesibilidad no repercuten exclusivamente en las personas con discapacidad, sino en la totalidad de la población.

Resulta difícil encontrar una única definición a nivel internacional del término *Turismo Accesible* debido a su constante evolución en los últimos años y a los diferentes enfoques para su análisis. A lo largo de la literatura turística, resulta sencillo encontrar varios sinónimos de este término, denominándose entre otros: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras, Turismo de fácil acceso, Turismo Universal. Ante este contexto, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016) plantea una de las definiciones más claras y que para efecto de la presente investigación resulta la más acertada. En la misma se establece que el término *Turismo Accesible* hace referencia: “a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal” (p. 6).

1.4. Accesibilidad hotelera

1.4.1. Alojamiento turístico: concepto y clasificación.

El sector de alojamiento es una de las estructuras básicas sobre las que se asienta la actividad turística, ya que los viajeros necesitan un lugar donde alojarse durante sus viajes.

El autor Muñoz Oñate (citado en Fernández Alles, 2007) define a los alojamientos turísticos como: “los establecimientos destinados a proporcionar, mediante precio, habitación o residencia, con o sin otros servicios complementarios, en épocas, zonas o situaciones turísticas” (p. 99).

Para el presente estudio, resulta pertinente tomar aquellas definiciones contempladas dentro del marco normativo nacional. De esta manera, tomaremos la definición del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador (2016, p. 1) donde se establece que un alojamiento turístico: “Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios”.

Los alojamientos turísticos pueden ser de varios tipos, su clasificación es muy variada dependiendo de su estructura, mercado, lugar, normativa legal, entre otros.

Para el Ecuador, el mencionado Reglamento de Alojamiento Turístico determina la siguiente clasificación:

TABLA 1. *Clasificación de alojamientos turísticos según el Ministerio de Turismo del Ecuador.*

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

Fuente: Elaboración propia en base al Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador. (p. 11)

1.4.2. Hotel: concepto, categorización y características.

Un hotel se constituye como una unidad de negocio cuyo fin principal es la prestación de servicios de alojamiento temporal a los viajeros que visitan diferentes destinos. Como ya se mencionó anteriormente, tomaremos las definiciones contempladas dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, en el mismo se establece la siguiente definición para hotel:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. (p .11)

En el mismo reglamento se fijan también las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico teniendo en cuenta la calidad, las instalaciones y los servicios, pudiendo establecerse las siguientes para cada uno de ellos:

TABLA 2. *Categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según el Ministerio de Turismo del Ecuador.*

Tipo de alojamiento	Categoría
Hotel	De 2 a 5 estrellas
Hostal	De 1 a 3 estrellas
Hostería	
Hacienda turística	De 3 a 5 estrellas
Lodge	
Resort	De 4 a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Fuente: Elaboración propia en base al Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador. (p. 13)

De acuerdo con el reglamento, el establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento.

En la actualidad, cada país establece los requisitos para la categorización de los alojamientos turísticos en base a su entorno. En el caso de Ecuador, el Ministerio de Turismo en su Reglamento de Alojamiento Turístico, anexo A, B y anexo 1, establece los requisitos que deben cumplir los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas.

Resulta importante también mencionar las características de la industria hotelera en general. Los autores Muñoz Colomina (1993), Mestres (1995), Musa & Sanchis (1993), establecen las siguientes:

- El producto que ofrece consiste en la prestación de un servicio no inventariable una vez ha sido finalizado, aunque sí lo pueda ser en algún momento de su proceso de fabricación.
- El servicio no puede ser trasladado al cliente. Debe ser éste quien se desplace al lugar de la prestación del servicio para que pueda venderse.
- Existe una imposibilidad de aumentar la producción (las habitaciones), es decir, si se produce un incremento en la demanda de alojamiento, el hotel no podrá satisfacerla a corto plazo.
- Los hoteles deben ofrecer una diversidad de servicios importante para captar a los clientes a la vez que deben ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse o ajustarse a una variedad amplia de situaciones.
- La heterogeneidad de los productos o servicios que ofrece.
- El carácter intangibles o inmaterial de la mayoría de los servicios hoteleros.

- El servicio que se presta en el hotel consigue que entre los diferentes individuos que forman la organización, se produzcan contactos continuos.
- Algunos servicios no principales que se prestan en el hotel generan una venta indirecta y, por tanto, unos ingresos adicionales.
- La permanencia en las operaciones durante las 24 horas sin interrupción afecta directamente al volumen de la plantilla. La atención continuada al público comporta una planificación del personal que trabaja en la empresa con el objeto de que sea suficiente en todo momento para cubrir todas las necesidades.

Por su parte Dorado & Cerra (citados en Fernández Alles, 2007), plantean como características la intangibilidad, la imposibilidad de almacenamiento, el alto coste de capital inicial, la difícil reconversión en otro tipo de empresas sin una alta inversión en capital, la fuerte incidencia del capital humano, la estacionalidad y la variedad de tamaños y categorías (p. 104).

1.4.3. Estrategias competitivas y diferenciación del producto hotelero.

El sector turístico se constituye como uno de los más cambiantes y altamente competitivos del mercado, por ello es necesario que las empresas que participen dentro del mismo definan estrategias claras que les permitan hacer frente a los cambios y tendencias, consiguiendo así un mejor posicionamiento respecto a la competencia. Para ello es necesario tener claro el significado de “estrategia” desde el punto de vista de empresa. José Ángel Maldonado (2018) plantea la siguiente definición:

La estrategia empresarial, a veces también llamada gestión estratégica de empresas, es la búsqueda deliberada de un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa y la acentúe, de forma que ésta logre crecer y expandir su mercado reduciendo la competencia. (p. 42)

Partiendo de esta definición en la cual se hace referencia al planteamiento de estrategias para conseguir ventajas respecto a la competencia, es necesario también tener claro el significado de “ventaja competitiva”. De acuerdo con Maldonado (2017, p. 39), se entiende por ventaja competitiva a: “una característica diferencial que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellas, de manera

sostenible en el tiempo”. De esta manera, las empresas gozaran de una ventaja competitiva cuando tengan características o atributos que la competencia no tenga y le permitan situarse por encima de ella.

Michael Porter (2007) plantea tres estrategias genéricas para obtener una mayor ventaja que los contrincantes de una industria:

- Liderazgo global en costos: costos bajos frente a los de la competencia, sin descuidar la calidad, el servicio y otros aspectos importantes.
- Diferenciación: consiste en diferenciar el producto o servicio que se ofrece, creando así algo que en la industria entera se perciba como único.
- Enfoque o concentración: se centra en un grupo de compradores, en un segmento de la línea de productos o en un mercado geográfico. (p. 52-55)

Puntualmente, se dice que una empresa tiene una ventaja competitiva: “si puede dotar a sus productos o servicios de un atributo clave en la decisión de compra de su cliente objetivo, de tal manera que éste esté dispuesto a pagar por dicho producto o servicio un sobrepago, o al menos lo prefiera y elija, al momento de realizar su compra” (Reynoso, 2017, p. 30). Según Carrió & Consolación (2006): “dotar a un producto o servicio de una característica intrínseca o un atributo periférico que lo haga percibir como único y apreciado por el cliente, se convierte en un arma empresarial eficaz para conseguir resultados comerciales óptimos” (p. 52).

De acuerdo con Fernández Alles (2007), todos los atributos del producto pueden ser objeto de diferenciación. Así, la empresa dispone de varias alternativas como la diferenciación basada en las características físicas del producto (prestaciones, calidad, durabilidad, diseño, etc.), en el servicio (instalación y montaje, entrega y su plazo, garantía, postventa, etc.), en el personal y en la imagen. (p. 107)

Por su parte Sevilla (2017), plantea las siguientes variables para la diferenciación de productos:

- Características del producto. El tamaño, la forma, su tecnología, fiabilidad, seguridad, consistencia, durabilidad, servicio pre y postventa.
- Características del mercado. Son la variedad de necesidades y gustos por parte de los consumidores que puede permitir la diferenciación. Este tipo de características dependen de las tendencias de mercado.

- Características de la empresa. Son la forma en la cual la empresa concibe o realiza sus negocios, la forma en que se relaciona con sus clientes, la identidad, estilo, valores o reputación y prestigio frente a los clientes.
- Otras variables para la diferenciación. Otras dos variables adicionales son la respuesta rápida y la atención a criterios de responsabilidad social.

La elección de una alternativa u otra está condicionada tanto por el producto como por el mercado. A menudo, las empresas realizan importantes inversiones en investigación y desarrollo para poder entender mejor el mercado y así diseñar la estrategia más adecuada.

En el caso de la industria hotelera, resulta necesario comprender las necesidades de la demanda turística, que cada vez es más exigente y cambiante, de esta manera, se pretende hacer frente a la competencia y presentar productos o servicios innovadores y adaptados que den una mayor ventaja competitiva. Para poder diferenciarse, los hoteles deben tener en cuenta ciertos atributos que les permitan posicionarse por encima de la competencia.

Para González y Talón (como se citó en Fernández Alles, 2007), la diferenciación por las características físicas puede venir dada por el ambiente, la música, la decoración o la accesibilidad del hotel. Los servicios que preste el hotel pueden distinguirlo respecto a su competencia por ser mejores y/o mayores. Por otra parte, contar con un personal competente, con habilidades y conocimientos superiores, puede aportar una importante ventaja competitiva a la empresa. Finalmente, una modalidad más de diferenciación es la ubicación, en este sentido, la situación del hotel, en o cerca de lugares estratégicos, puede proporcionar una importante ventaja competitiva. (p. 110)

De la misma manera, Santana (2014) asegura que para alcanzar el objetivo de diferenciación se debe conseguir una propuesta de valor única y para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Ser único. Se debe ser de los pocos que llamen la atención. Una buena manera es especializarse, buscando un tema específico dentro del público objetivo al que se dirige la empresa. De esta manera, es más sencillo convertirse en referencia.

- Ser personal. Como hotel se tiene una marca y toda marca debe contar con una personalidad. Una buena manera de acercarse al cliente es demostrando que detrás del negocio online, hay una compañía con personas reales.
- No se puede agradar a todo el mundo. Es imposible alcanzar a todos los targets, así que es mejor centrarse en conseguir gustar a los clientes potenciales y dejar de lado la estrategia de «ir por todo el mundo».

1.4.4. Necesidades de las personas con discapacidad en un hotel.

Cuando una persona se hospeda en un hotel, independientemente de su condición, espera que su estadía sea lo más agradable posible, para ello, el hotel debe poder cumplir con todos los requerimientos que el cliente exija. Existen una serie de necesidades que el hotel debe poder cumplir desde la llegada del huésped hasta su ingreso en la habitación. Para Fernández Alles (2007) esas necesidades son las siguientes:

- Llegada al Hotel. Cuando un cliente llega en auto al hotel espera que el mismo cuente con un aparcamiento o bien que el personal del hotel le ayude a aparcar el coche y a cargar con el equipaje.
- Mostrador/Recepción. Una vez dentro del hotel, las expectativas abarcan desde una rápida toma de datos y entrega de la llave o tarjeta de la habitación, hasta una información completa referida a la forma de llegar a la habitación, así como de los servicios de que dispone el hotel.
- Trayecto desde la recepción a la habitación. El cliente espera que las habitaciones estén claramente señalizadas, que la iluminación de los pasillos sea buena, que haya un acceso cómodo a las distintas plantas del hotel (escaleras, ascensores, etc.) y que las salidas de emergencia estén visibles.
- Habitación. El cliente espera encontrarse con una habitación cómoda, espaciosa, bien decorada, iluminada y ambientada, con información detallada sobre el modo de funcionamiento de las luces, el televisor y los sistemas de seguridad, entre otros servicios. (p. 111)

Según Cumela (2013), para que el hotel pueda convertir esas necesidades en la base de su servicio, y así poder brindar una estadía de calidad, debería tener en cuenta las siguientes directrices:

- Recoger la voz del cliente. Comprender cuáles son las necesidades del cliente obteniendo el máximo de información a través de entrevistas, visitas al cliente, encuestas cualitativas y cuantitativas, etc.
- Identificar los requisitos (necesidades del cliente). Parte de la información deberá ser discriminada, o apartada momentáneamente, con el fin de retener aquellos datos que puedan resultar más precisos y usables.
- Categorizar dichos requisitos (Método Kano). Un ejemplo sería, tal y como proponía el profesor japonés Kano, diferenciar los requisitos detectados en básicos, de desempeño y de deleite. El hotel debe conocer cuál es, a los ojos de sus clientes, el servicio base y qué parte la complementaria.
- Conversión de necesidades del cliente en requisitos del servicio. Invertir los recursos disponibles en convertir las necesidades y expectativas del cliente en parte de su servicio.
- Evaluación de la satisfacción del cliente. Esta es la parte fundamental del sistema de calidad de cualquier hotel. Realizar autoevaluaciones constantes sobre la calidad de todos los procesos, conocer la opinión de sus clientes, detectar nuevas necesidades, etc.

En el caso de las personas con discapacidad, esas necesidades son más específicas y requieren una mayor atención y cuidado. En muchas ocasiones, las personas con discapacidad a su ingreso al hotel se encuentran con un sinnúmero de barreras tanto físicas como de comunicación, por ejemplo, se encuentran con puertas de entrada al hotel estrechas, inexistencia de rampas de acceso, suelos deslizantes en el interior del hotel, mostradores de recepción demasiado altos, desniveles en el interior del hotel, ascensores y cuartos de baños con medidas inadecuadas, armarios con percheros demasiado altos, teléfonos con alturas inadecuadas y botones pequeños, letras reducidas en carteles indicadores u otro tipo de información del hotel. (Fernández Alles, 2007, p. 112, 113), personal del hotel sin conocimiento de lenguaje de señas, carencia de señalización en braille, entre otras.

Ante esto, el hotel debe procurar suprimir todas esas barreras que impiden el normal desenvolvimiento de las personas con discapacidad, para ello, debe tener claro cuáles son los requisitos básicos de la accesibilidad:

- Acceder. El acceso está básicamente condicionado por el tamaño y diseño de la puerta, en caso de haberla, y por la necesidad de que no exista ningún resalte o peldaño en este punto que impida acceder a determinadas personas con dificultades de movilidad.
- Circular. Aspectos como el dimensionado mínimo de los espacios, anchuras y alturas de paso libre, o la disposición del mobiliario, inciden directamente en la posibilidad de circular en un entorno.
- Comunicarse. Dentro de un espacio o servicio es necesario poder comunicarse correctamente y percibir o emitir los diversos mensajes, en las diferentes modalidades existentes. Esto comprende desde los simples paneles de información y señalización, hasta la comunicación verbal, pasando por la comunicación táctil, o las señales lumínicas y acústicas.
- Utilizar. Poder usar los diferentes elementos que se hallan en cada uno de los servicios es del todo imprescindible. Los parámetros de alcance, accionamiento y agarre son los que determinan la posibilidad o no de utilización por parte de los diversos usuarios.
- Accesibilidad Global. El cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos anteriores en la totalidad de las dependencias y servicios, y a la vez en todo el conjunto, garantiza la Accesibilidad Global de cualquier lugar. (Alonso y Dinarés, 2006, p. 65, 66)

De esta manera, el hotel se asegura poder brindar un servicio de calidad en igualdad de condiciones, teniendo en cuenta que la accesibilidad es un derecho para todos, además le supondría una ventaja frente a la competencia y un mayor rédito económico.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo consiste en un estudio de caso de carácter exploratorio y evaluativo, el cual tiene como fin analizar y evaluar diversos factores de una determinada situación (Hernández, Fernández & Baptista, citados en Guajardo, García & Sánchez, 2012). En este caso, se trata de estudiar el grado de accesibilidad de los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la Ciudad de Loja en relación con las instalaciones y la infraestructura física y a los conocimientos y percepciones de los gerentes de las empresas, sobre el turismo accesible.

En particular, la estrategia metodológica del estudio de caso tiene la capacidad de proveer información detallada y específica, espacial y temporal sobre un hecho o fenómeno contemporáneo claramente delimitado, a los fines de comprender por qué se desarrolla para llegar a la interpretación más cercana a la realidad. “Debemos tener en cuenta que, dentro de la complejidad de un estudio de caso como enfoque metodológico, la intención es dar respuesta a cómo y por qué ocurren el o los hechos, focalizando en los fenómenos en estudio desde múltiples perspectivas, haciendo que la exploración sea en forma más profunda y el conocimiento obtenido sea más amplio” (Chaves et al., 2016, p. 9). Asimismo, distintos autores recomiendan que en un estudio de caso se debe utilizar una combinación de técnicas para obtener la información, se puede hacer una triangulación entre las distintas fuentes de datos, así como usar diferentes herramientas tanto cuantitativas como cualitativas (Stake 2006, Yin 1994 y Creswell 1998).

De esta manera, la presente investigación tiene un enfoque mixto, comprendiendo los tipos de investigación cuantitativa y cualitativa. “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández, Sampieri & Mendoza, 2008). Este método permite la utilización de información obtenida por medio de distintos instrumentos y fuentes tanto primarias como secundarias, tales como: entrevistas, encuestas, observación directa, documentos, material audiovisual, análisis de texto e imágenes, entre otros (Creswell, 2009).

En el presente estudio se realizó una amplia investigación documental que consistió en el relevamiento y análisis de las Normas NTE-INEN sobre accesibilidad al medio físico; declaraciones de organismos internacionales como la OMT, OMS, Banco Mundial, CEPAL; leyes nacionales; análisis de registros nacionales de datos como el Censo Nacional de Población INEC 2010, estadísticas y lineamientos de discapacidad del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidad (CONADIS) el Catastro Turístico de la provincia de Loja (2019) del Ministerio de Turismo del Ecuador Zonal 7, el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador.

Del análisis de las fuentes mencionadas anteriormente se procedió a elaborar las siguientes herramientas para la recolección de datos:

- Diseño de una lista de verificación para evaluar el grado de accesibilidad de los hoteles.
- Encuesta a los gerentes de los hoteles para determinar el conocimiento, actitudes e iniciativas de estos hacia las personas con discapacidad y el turismo accesible.

Diseño de los instrumentos de recolección de datos

Para el diseño de la lista de verificación (Ver Anexo I) se realizó una revisión de la normativa técnica nacional, Normas NTE-INEN sobre accesibilidad al medio físico, que de acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador son las normas que contienen los requisitos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico para que sus instalaciones sean accesibles.

A continuación, se muestran las Normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico que se consideraron pertinentes para la presente investigación. En primer lugar, se hizo la selección de normas relacionadas con los sistemas de gestión, para lo cual se escogió la siguiente norma dividida en dos partes:

- **Norma NTE-INEN 2849-1. Accesibilidad universal y diseño para todos. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.**

En esta primera parte se describen los criterios DALCO o criterios a tener en cuenta para que las actividades de deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n puedan ser realizadas por todas las personas en cualquier entorno; es decir, los criterios que lograr3n que el entorno sea universalmente accesible (INEN, 2015, p. 1).

- **NTE INEN 2849-2. Accesibilidad universal y diseño para todos. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.**

En esta segunda parte se especifica los requisitos de un sistema de gestión de la accesibilidad universal que puede ser utilizado por una institución cuando desea demostrar su capacidad para proporcionar y mantener entornos accesibles, y aspira a aumentar la accesibilidad de esos entornos a través de la aplicación eficaz del sistema (INEN, 2015, p. 1).

Posteriormente se eligieron aquellas normas relacionadas con la accesibilidad al medio físico, es decir las que establezcan las dimensiones mínimas de los componentes de las edificaciones. A continuación, se mencionan las normas seleccionadas y los parámetros a evaluar en cada una de ellas:

- NTE INEN 2239. Accesibilidad medio físico. Señalización
- NTE INEN 2244. Bordillo y pasamanos
- NTE INEN 2245. Rampas
- NTE INEN 2247. Corredores y pasillos
- NTE INEN 2248. Estacionamientos
- NTE INEN 2249. Escaleras
- NTE INEN 2293. Área higiénico-sanitaria
- NTE INEN 2309. Puertas
- NTE INEN 2854. Pisos podotáctiles y planos hápticos
- NTE INEN 3139. Ascensores
- NTE INEN 3141. Dormitorios y habitaciones accesibles
- NTE INEN 3142. Ventanas

Se diseñó una encuesta (Ver Anexo II) semiestructurada con preguntas cerradas que permitieron mantener una estandarización de las respuestas, su fiabilidad y comparación para un posterior análisis de la información y así evaluar el nivel de accesibilidad de los hoteles y también se formularon preguntas abiertas para profundizar y ampliar la información sobre determinados temas. Se tomaron en cuenta las siguientes temáticas: discapacidad, turismo accesible, normativa sobre discapacidad o accesibilidad, nivel de accesibilidad en el hotel, capacitación sobre temas de accesibilidad, la accesibilidad como factor de diferenciación, posibilidad de

inversión en adecuaciones o nueva infraestructura accesible y capacitación al personal.

Muestra

Las unidades de análisis de la presente investigación son los establecimientos hoteleros categorizados como tres, cuatro y cinco estrellas de la Ciudad de Loja. Para la realización de las encuestas se procedió a convocar a los gerentes de dichos establecimientos.

Para identificar el universo de los establecimientos hoteleros, se tomó como fuente de información el Catastro Turístico de la provincia de Loja, elaborado por el Ministerio de Turismo, que contiene el registro de todos los establecimientos turísticos de la provincia. Con la ayuda del catastro turístico se pudo determinar el número de establecimientos de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja, que asciende a un total de veinte unidades. Es preciso mencionar que una misma persona está encargada de dos hoteles a la vez, por lo que el número de gerentes se estableció en diecinueve.

A continuación, en la Tabla 3, se muestra la lista de los establecimientos hoteleros que integran el universo del presente trabajo investigativo y aquellos que aceptaron participar en el mismo.

TABLA 3. *Hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja*

Nombre del establecimiento hotelero	Categoría	Aceptación
Grand Victoria Boutique	5 estrellas	Si
Sonesta	5 estrellas	Si
Casben	4 estrellas	Si
Grand Hotel Loja	4 estrellas	Si
Jardines del Rio	4 estrellas	Si
Quo Vadis	4 estrellas	Si
Bombuscaro	4 estrellas	No
Libertador	4 estrellas	No
El Cardenal	3 estrellas	Si
Podocarpus	3 estrellas	Si
Prado Internacional	3 estrellas	Si
Ramses	3 estrellas	Si
Romar Royal	3 estrellas	Si
San Sebastián	3 estrellas	Si
Santtonni	3 estrellas	Si
Vilcabamba	3 estrellas	Si
Zamorano Real	3 estrellas	Si
Cristal Palace	3 estrellas	Si
Floy's International	3 estrellas	No
La Castellana	3 estrellas	No

Fuente: Catastro Turístico MINTUR Zona 7 – 2019

Del total de los veinte establecimientos hoteleros correspondientes a las categorías de tres, cuatro y cinco estrellas, dieciséis aceptaron participar en la investigación y cuatro se negaron manifestando los siguientes motivos: falta de personal para el acompañamiento en la verificación de las instalaciones, ausencia de los gerentes en los establecimientos y poca predisposición para la participación de los mismos en la presente investigación. Se consideró que estos dieciséis hoteles constituyen una muestra representativa del universo que se busca estudiar.

El trabajo de campo comenzó el 16 de diciembre de 2019 y culminó el día 29 de enero de 2020. Para operativizar la visita a los hoteles y la realización de la encuesta, se presentó una petición (Ver Anexo III) dirigida al gerente del establecimiento hotelero para solicitar su participación en la investigación.

CAPÍTULO III. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE ESTUDIO

3.1. Análisis socioespacial y turístico de Loja

3.1.1. Descripción de la ciudad.

La ciudad de Loja se ubica al sur de la República del Ecuador. Es la capital administrativa del cantón y provincia del mismo nombre. Además, es la sede administrativa de la Coordinación Zonal 7 – Sur, conformada por las provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe, por lo que se constituye en una de las ciudades más importantes del sur del país.

Se exponen a continuación los componentes biofísicos de la ciudad:

- Superficie: 57 km².
- Altitud: 2100 m.s.n.m.
- Clima: Ecuatorial Mesotérmico Semi – Húmedo.
- Temperatura: 15° C media anual.
- Orografía. - El relieve se presenta muy irregular y con altitudes que van desde los 700 metros y sobrepasan los 3700 metros. Los accidentes más representativos son las Cordilleras: del Bunque, San José, Tambo Blanco, De la Paz, del Salal, de los Altos, Los Guabos, y otras.
- Hidrografía. - La red hidrográfica es numerosa, representada por cursos de agua sencillos: Al sur-este de la carta se hallan los Ríos Zamora, San Francisco, Trapichillo, Tambo Blanco, de los Corazones, La Merced, Peñas Encantadas, Sordomoras, el Ingenio, etc. (Municipio de Loja, 2014)

De acuerdo con el Censo 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, la población de la ciudad de Loja es de 180.617 habitantes. (INEC, 2010).

La ciudad de Loja está dividida en seis parroquias urbanas: El Valle, Sagrario, Sucre, San Sebastián, Punzara y Carigan.

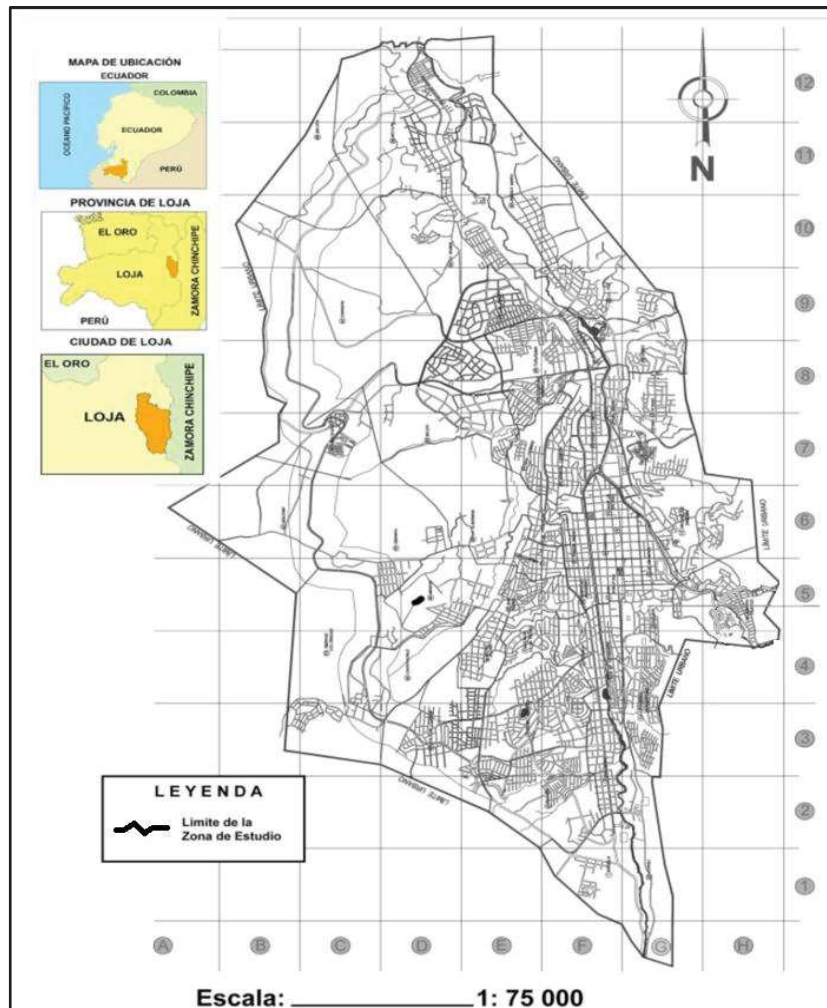


Figura 2. Mapa de la ciudad de Loja.
Fuente: Serrano, Ruiz y Tandazo (2018)

3.1.2. Historia de la ciudad de Loja.

De acuerdo con documentos escritos por cronistas de la época colonial, la ciudad de Loja tuvo dos fundaciones. La primera en el año 1546 en el valle de Garrochamba a la cual se denominó La Zarza. Al respecto de esto, Cieza de León, uno de los cronistas más célebres y reconocidos de la época, afirma:

Y mirando Gonzalo Pizarro que ya en todo el Perú no tenía ningún contraste, ni guerra que le diese congoja [...], determinó de derramar alguna gente de la que con él allí iba (en la vuelta de Pizarro de Quito a Los Reyes), y así mando al capitán Alonzo de Mercadillo que con los soldados que bastase fuese a poblar una ciudad en la provincia de los Paltas, a la cual pusiese por nombre La Zarza. (Jaramillo Alvarado, 1991, p.66)

La segunda fundación se da en el año 1548 en el valle de Cuxibamba con el nombre de Loja. Refiriéndose a esta fundación, afirma Gonzales Suarez en la “Historia Eclesiástica del Ecuador”:

Después de la muerte de Gonzalo Pizarro, volvió (Mercadillo) por comisión del presidente, a continuar trabajando en la cuasi abandonada fundación, y entonces fue cuando eligió el Valle denominado Cusibamba para edificar la ciudad; también entonces fue cuando le puso el nombre de Loja, pues a la que antes había principado a fundar en el valle de Canga-Chamba, le había llamado Zarza. (Jaramillo Alvarado, 1991, p.70)

En relación con esto, el Virrey don Andrés Hurtado de Mendoza, en su memoria al Rey de España, señala lo siguiente:

El capitán Alonso de Mercadillo, natural de Loja, en Granada [...], por encargo de don Pedro de la Gasca fundó la ciudad de Loja, dándole este nombre, por ser el dicho Mercadillo de Loja, en España, y por la costumbre de los conquistadores de dar el nombre de su tierra nativa a las ciudades que fundaban. (Jaramillo Alvarado, 1991, p.70)

Con respecto a que la fundación de Loja fue precedida por La Zarza, Juan de Salinas en la “Relación y Descripción de Loxa” en 1571 escribe lo siguiente:

Poblóse dicha ciudad, dice Salinas, al principio del año cuarenta y siete, como queda dicho y por quien, en el Valle de Quixibamba donde agora está. Primero se había poblado en otro asiento y Valle que es dicho Cangochamba (¿o Garrochamba?), y por ser tierra algo caliente y no tan fértil como el valle donde agora está, se mudó y reedificó en él. (Jaramillo Alvarado, 1991, p.71)

Finalmente, Jaramillo Alvarado (1991) señala: “cuando terminada la guerra civil en Xaquijahuana con la decapitación de Gonzalo Pizarro, y ratificada la orden de la fundación de Loja por La Gasca, Mercadillo, en 1548, la realizó definitivamente” (p.74).

En relación con la Independencia de Loja, según documentos importantes que se encuentran en el Archivo Municipal de la ciudad, la fecha de independencia quedo establecida el 18 de noviembre de 1820, precedida de la de Guayaquil el 9 de octubre y la de Cuenca el 3 de noviembre del mismo año.

Al respecto, Pio Jaramillo Alvarado (1991) señala:

El pueblo de esta ciudad se reunió en San Sebastián, parroquia urbana, e irrumpió hacia la Plaza Mayor, proclamando la independencia de la Provincia de Loja, al saber lo que había acontecido en Cuenca. Esto ocurrió en la noche del 18 de noviembre de 1820. El movimiento revolucionario popular, fue encabezado por Ramón Pinto, José María Peña, Nicolás García, José Picoita y Manuel Zambrano. (p.270)

3.1.3. Aspectos económicos y sociales.

Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), elaborado por el Municipio de Loja, la población económicamente activa (PEA) se ha ido incrementando paulatinamente en función del crecimiento poblacional. En el período 1990-2014 la proporción de la PEA respecto de la población cantonal se ha incrementado en 11 puntos, pasando de 33% a 44%, debido a una mayor incorporación de jóvenes y mujeres a los procesos productivos.

Las principales ramas de actividad que desarrollan los habitantes del cantón Loja son en su orden: el comercio al por mayor y al por menor (20.5%), la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (13.4%) y la construcción (10.6%). En cuanto a las actividades relacionadas al sector turístico: alojamiento y servicio de comidas (4,1%) y, artes, entretenimiento y recreación (0,6%). (INEC, 2010)

En cuanto a la producción del cantón Loja, según datos del Banco Central del Ecuador, para el año 2016 fue de 2.096 millones de dólares. El valor agregado bruto (VAB) fue de 1.287 millones de dólares representando 1.4% de aporte al producto interno bruto (PIB) nacional. (Banco Central del Ecuador, 2016)

De acuerdo con el censo de población y vivienda 2010, el 90,21 % de la población del cantón Loja se cataloga como mestiza; 3,51 % como blanca; 2,57 % indígena; afro 1,89 %. (INEC, 2010)

En tema de Educación, a nivel del cantón Loja existe un total de 288 establecimientos educativos de los cuales, 194 son públicos, 65 particulares, 20 fiscomisionales y 9 municipales (Ministerio de Educación, 2017). La mayor cantidad de los centros educativos se concentran en la ciudad de Loja, ya que existe un mayor número de habitantes. La tasa de analfabetismo para el 2010 fue de 3,20%,

observándose una disminución de 1,60% respecto a la tasa de 4,80% del año 2001. (INEC, 2010)

En cuanto a la Salud, en la ciudad de Loja existen 3 hospitales, 2 dispensarios médicos, 3 centros de salud, 12 subcentros de salud, 1 puesto de salud del Ministerio, 1 clínica municipal y 1 dispensario de la Cruz Roja, todos ellos correspondientes al sector público. En el sector privado existen 2 hospitales, 14 dispensarios, 21 clínicas y 71 consultorios. (Municipio de Loja, 2014)

Con respecto a los espacios verdes y de recreación, la unidad de parques y jardines del Municipio de Loja maneja actualmente 273 hectáreas de áreas verdes, lo que correspondería a 15.11m² de estas áreas por habitante, valor superior a lo recomendado por la OMS que está entre los 10 y 14 m²/hab. En la ciudad de Loja existen: 14 parques, 9 plazoletas, 40 áreas recreativas y 1 parque nacional, el Parque Nacional Podocarpus. (Municipio de Loja, 2014)

3.1.4. Aspectos culturales.

Las raíces de la cultura lojana se encuentran en los cacicazgos que formaron las etnias Paltas y Guayacunda, se deben considerar también los aportes de las culturas incas y española. En la actualidad, los lojanos son parte de lo que se ha denominado la cultura nacional, producto de un mestizaje de más de cinco siglos y caracterizada por el “idioma español”, la religión católica, el espacio geográfico del Estado – Nación Ecuador y la historia colectiva de los habitantes del país durante su existencia como república. (Municipio de Loja, 2014)

La ciudad de Loja a lo largo de los años ha forjado un patrimonio cultural importante a nivel nacional. Dentro del patrimonio cultural intangible se puede citar la presencia e influencia de la etnia Kichwa y el pueblo Saraguro que han estado presentes desde la época colonial. Tradiciones y fiestas como: la Procesión del Valle en semana santa, la Colada Morada y las Figuras de Pan en noviembre en honor a los difuntos, la Peregrinación de la Virgen del Cisne cada 20 de agosto y con ella el inicio de la Feria de Integración Fronteriza y la Fiesta del Peregrino, la fiesta en honor a San Sebastián, Patrono Jurado de Loja, en enero y desde el 2016 el Festival Internacional de Artes Vivas que se desarrolla todos los años en el mes de noviembre.

La gastronomía es otro aspecto importante para considerar dentro del patrimonio intangible. Platos como: repe, arveja con guineo, la cecina, el tamal lojano, las humitas, la horchata, el cuy, los bocadillos, entre otros, son parte de la dieta de los habitantes de la ciudad.

Con respecto al patrimonio cultural material del canto Loja, en el Sistema de Información del Patrimonio Cultural Ecuatoriano (SIPCE) existen registrados 426 bienes muebles y 1392 bienes inmuebles. En cuanto al patrimonio cultural inmaterial existen registradas 91 manifestaciones. También existe registro de 72 bienes documentales y 66 bienes arqueológicos. (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, 2019)

Así también, el Centro Histórico de la ciudad de Loja se presenta como un espacio de interés e importancia a nivel cantonal. El 15 de abril de 1983, el Instituto de Patrimonio Cultural del Ecuador, declara al área Central de la ciudad de Loja, como Bien Perteneiente al Patrimonio Cultural del Ecuador. El área de centro histórico de la ciudad de Loja alcanza las 114,40 has.

Con respecto al patrimonio natural, el cantón Loja posee una gran riqueza dada principalmente por la Reserva de Biósfera Podocarpus – El Cóndor que ocupa 5 cantones de Loja y 5 de Zamora Chinchipe, esta zona es reconocida por la UNESCO en septiembre de 2007 como reserva única. Tiene como zonas núcleo a los Parques Nacionales: Podocarpus (creado el 12 de diciembre de 1982) y Yacuri y a la Reserva Shuar Mura Nunka, en la Cordillera del Cóndor, es considerada uno de los sitios más importantes para la conservación de la biodiversidad en el mundo, Contiene al menos 4.000 especies de plantas vasculares, más del 20,00% son endémicas o se limitan a esta área, incluyendo una abundancia de orquídeas, bromelias, helechos y cientos de especies. (Municipio de Loja, 2014)

Otro patrimonio importante de mencionar es el jardín botánico “Reinaldo Espinoza”, el más antiguo del Ecuador. En sus predios se desarrollan 1385 especies vegetales nativas y exóticas y, una considerable fauna asociada. Está inscrito en la Organización Internacional para la Conservación de Jardines Botánicos. La ubicación de las plantas en el jardín no obedece a una distribución sistemática ordenada, pero constituye un laboratorio biológico inigualable en el país. Es de propiedad de la Universidad Nacional de Loja. (UNL, 2019).

De la misma manera, la “Cascarilla” o “Corteza de Loja” es otro de los patrimonios naturales relevantes para Loja. A mediados del siglo XVII la cascarilla, árbol único en la región, fue reconocida en todas partes por sus propiedades curativas, su explotación y comercialización, sobre todo a Europa, la convirtieron en un motor de desarrollo para la ciudad. Sin embargo, tanta fue su demanda que a inicios del siglo XIX fue prácticamente exterminada. En la actualidad ya no existe explotación de la cascarilla, sin embargo, históricamente es un patrimonio que significó mucho para la ciudad debido a su aporte al desarrollo económico y sociocultural de esta región.

La ciudad de Loja se ha caracterizado a lo largo de su historia por ser una ciudad musical y cultural. Se la ha denominado la cuna de artistas debido a que sus habitantes sienten un amor innato por la música y el arte, de aquí han surgido importantes músicos, literatos, artistas y oradores que han aportado a las artes y la cultura de la ciudad. Gracias al esfuerzo y trabajo de estos ilustres personajes, Loja ha recibido la denominación de “Capital Musical y Cultural del Ecuador”.

3.2. Aspectos turísticos

3.2.1. Atractivos turísticos.

De acuerdo con el Ministerio de Turismo del Ecuador – Coordinación Zonal 7 (MINTUR, 2010), en la ciudad de Loja existen inventariados 18 atractivos turísticos de los cuales 1 corresponde a Sitio Natural y 17 a Manifestaciones Culturales.

El único atractivo turístico natural es el Parque Nacional Podocarpus que se constituye como una zona de gran biodiversidad y endemismo. Fue instaurado el 15 de diciembre de 1982, tiene una extensión de 146280 hectáreas compartidas entre las provincias de Loja y Zamora Chinchipe. Este parque forma parte de la Reserva de Biosfera Podocarpus – El Condor declarada así por la UNESCO en 2007.

En cuanto a los atractivos turísticos culturales, la ciudad de Loja posee varios espacios dedicados a mostrar la riqueza cultural producto del legado histórico y sitios adaptados para el disfrute de los habitantes de la ciudad. Entre los principales atractivos se pueden citar los siguientes:

- Puerta de la Ciudad.
- Museo Matilde Hidalgo de Procel.
- Romería de la Virgen del Cisne.

- Parque Recreacional Jipiro.
- Jardín Botánico Reinaldo Espinoza, entre otros.

Estos atractivos al encontrarse en su mayoría en el casco urbano cuentan con todos los servicios básicos y vías de acceso en buen estado.

3.2.2. Servicios turísticos.

Según el Catastro Turístico 2019, elaborado por el Ministerio de Turismo del Ecuador – Coordinación Zonal 7, la ciudad de Loja cuenta con los siguientes servicios turísticos:

TABLA 4. Servicios turísticos de la ciudad de Loja 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD	CLASIFICACIÓN	CATEGORIA
Alojamiento	51	25 hoteles y 26 hostales	<u>Hoteles:</u> 2 de 5 estrellas, 6 de 4 estrellas, 12 de 3 estrellas, 5 de 2 estrellas. <u>Hostales:</u> 18 de 1 estrella, 4 de 2 estrellas, 3 de 3 estrellas.
Alimentos y bebidas	302	162 restaurantes, 51 fuentes de soda, 42 cafeterías, 37 bares y 10 discotecas.	5 de primera categoría, 86 de segunda categoría, 203 de tercera categoría, 7 de cuarta categoría y 1 de quinta categoría.
Operación	28	14 agencias de viajes dual, 8 operadoras turísticas y 6 agencias de viaje internacional	
Transporte turístico	6	3 empresas de alquiler de autos y 2 de servicio de transporte terrestre turístico	
Intermediación	6	5 salas de recepción y banquetes y 1 centro de convenciones	1 de primera categoría, 5 de segunda categoría.

Fuente: Catastro Turístico MINTUR Zona 7 – 2019

3.2.3. Otras características del turismo en Loja.

La provincia de Loja conforma la Zona 7 junto a las provincias de El Oro y Zamora Chinchipe. El Ministerio de Turismo del Ecuador elaboró el Plan de Ordenamiento Turístico Territorial (POTT) para la Zona 7 donde se muestran algunos datos importantes sobre el turismo en esta zona y que para la presente investigación resulta importante mencionarlos.

El Centro de Investigaciones Turísticas de la Universidad Técnica Particular de Loja (CEITUR), realizó la investigación donde se pudo determinar el perfil del turista que visita la Zona 7, a continuación, se mencionan los datos obtenidos:

- Sexo: el 55% de los visitantes de la Zona 7 son hombres, mientras que el 45% corresponde al sexo femenino.
- Edad: el 54% de los visitantes están comprendidos entre 25 a 44 años, seguido de los adultos con un 25% entendido entre 45 a 64 años, con un 16% los jóvenes que están entre los 15 a 24 años y finalmente un mínimo porcentaje (4%) de los adultos mayores.
- Nacionalidad: el 53,2% son ecuatorianos, seguido de EEUU con un 10,5%, otras nacionalidades como la colombiana con un 7,4% y peruana un 6,7%.
- Ocupación: el 23% son técnicos y profesionales, científicos e intelectuales, el 17% representa a empleados de tipo administrativo, el 13% corresponde a dirección de empresas y administración pública, con el mismo porcentaje trabajadores de los servicios de restauración y comercio, el 8% son trabajadores no cualificados, mientras que el 5% está conformado por artesanos y trabajadores cualificados de industria.
- Nivel de Instrucción: el 60,5% ha cursado un nivel de educación superior o de posgrado, seguido de un 31% que ha cursado la educación secundaria, los que han terminado la primaria un 6,2% y finalmente un 2,1% de visitantes que no presentan nivel de instrucción.
- Motivo de Viaje: el 54,1% realizan su visita por motivo de ocio, recreo y vacaciones, seguido de 23,7% que han llegado por visita de familiares y amigos, el 18,7% lo hacen por negocio y motivos profesionales.
- Duración de la estadía: el 39% pernoctan de 1 a 3 noches, el 21% hacen su visita sin pernoctación, el 17% lo hace de 4 a 7 noches y el 15% de 8 a 28 noches.
- Compañía de viaje: el 32% realizan los viajes solos, el 24% en pareja, en familia el 22% y el 18% lo realizan con grupo de amigos.
- Actividades: el 19% realizan turismo especializado, el 17% complementan su visita con compras en las localidades donde realiza su visita, el 16% realiza actividades de gastronomía, mientras que el 12% visitan sitios arqueológicos, finalmente el 11% y 10% realizan actividades de turismo de aventura y otras actividades extras respectivas.
- Contrato de servicios: el 62% no contrata servicios turísticos y el 38% si hace uso de servicios turísticos.

- Destino del Gasto: el gasto de los visitantes en un 38% está destinado en la alimentación, seguido de alojamiento 23%, diversión y entretenimiento con el 17%. (MINTUR, 2010)

Asimismo, existen datos importantes con respecto a la Oferta Turística de la Zona 7. A continuación se mencionan los más importantes:

- La provincia de Loja es una de las más visitadas con un 65%, seguida de Zamora Chinchipe con un 20% y El Oro con un 15%.
- Los lugares de preferencia en la provincia de Loja son; Vilcabamba con un 32%, la ciudad de Loja con 19%, el Parque Nacional Podocarpus con un 13% y con el 10% Saraguro y El Cisne respectivamente.
- Los segmentos de turismo preferidos por los turistas son; turismo cultural 31%, ecoturismo 25%, turismo religioso 19%, turismo de aventura 11%. (MINTUR, 2010)

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CAPITULO IV. IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS REGLAMENTOS Y NORMAS TÉCNICAS APLICABLES A LA ACCESIBILIDAD HOTELERA EN ECUADOR

4.1. Recomendaciones para la accesibilidad hotelera

Alonso y Dinarés (2006) elaboraron una guía para el diseño, organización y gestión de hoteles en materia de accesibilidad. En la mencionada guía se establecen una serie de parámetros que fijan unas dimensiones mínimas y ciertas características de diseño. A continuación, se describen dichos parámetros basándose en los criterios básicos de accesibilidad mencionados anteriormente:

Acceder. Se entiende por acceder el momento en que una persona ingresa a un espacio o servicio.

- Sin resalte. El acceso deberá estar preferentemente a nivel. En el caso de existir un desnivel en el acceso, éste deberá salvarse mediante una suave rampa (acompañada o no de peldaños).
- Puerta: Ancho y altura adecuados. La puerta debe ser practicable o corredera. No son recomendables las puertas giratorias. La puerta deberá ser perceptible visualmente. Los mecanismos de apertura deberán accionarse mediante presión (pulsadores), palanca (manetas) o bien lectores de tarjeta u otros sensores electrónicos o dispositivos automáticos. Las puertas con mecanismo de cierre (pestillo) deberán permitir ser abiertas desde el exterior mediante sistema de desbloqueo.

Circular. Al hablar de circular, se considera la posibilidad de desplazamiento cómodamente tanto en el interior de un espacio determinado, como en los recorridos que unen unos espacios con otros (espacios de conexión).

- Anchura y altura de paso: En espacios de circulación, y en las zonas de paso dentro de cualquier espacio deben tener una anchura y altura adecuadas. El pavimento deberá ser continuo, liso o con los relieves propios de la pieza, sin contrastes excesivos en el color y el despiece y antideslizante (tanto en seco como en mojado). Las rejillas, sumideros u otros elementos colocados en el suelo, deberán estar enrasados con el pavimento. Todos los elementos

utilizados para cubrir pavimentos (alfombras, moquetas...) deben permanecer fijos al suelo de modo que no puedan deslizarse.

- Iluminación. La iluminación de los espacios deberá ser en todo momento la adecuada para cada una de las actividades que en ellos se desarrolle, y lo más uniforme posible. Se procurará que los puntos de luz no provoquen deslumbramientos ni sensaciones de contraluz.
- Disposición de mobiliario: Al colocar el mobiliario, tanto móvil como fijo, no deben reducirse las anchuras mínimas libres de paso.
- Rampas. Al inicio y al final de la rampa deberá existir un espacio libre de obstáculos. El pavimento debe ser duro, antideslizante y sin otros resaltes que los propios del grabado de las piezas. Se recomienda que al principio y al final de la rampa, exista una franja de pavimento de textura diferenciada. Existirán barandillas o pasamanos a ambos lados de la rampa. Debe tenerse en cuenta la altura de los niños a la hora de diseñar las barandillas. Debe evitarse la existencia de elementos horizontales dispuestos de forma que hagan posible que los niños puedan escalarla.
- Escaleras. Todos los peldaños deben tener la misma altura. La huella debe ser antideslizante y no debe presentar ningún resalte. Se recomienda que al principio y al final de la escalera, exista una franja de pavimento de textura diferenciada. Existirán barandillas o pasamanos a ambos lados de la escalera. El diseño de los extremos de los pasamanos se realizará de modo que no constituyan un elemento no detectable o peligroso en caso de choque, por ejemplo, haciéndolos girar hasta llegar al suelo o la pared.
- Ascensor. En todas las paradas el pavimento de la cabina deberá quedar perfectamente enrasado con el exterior. El pavimento de la cabina deberá cumplir con las mismas condiciones que el resto de los pavimentos. Deberá ser continuo, liso o con los relieves propios de la pieza, sin contrastes excesivos en el color y el despiece y antideslizante (tanto en seco como en mojado).

Comunicarse. En estos momentos, fenómenos como la comunicación interactiva, internet y otros, hacen de la comunicación un campo de extrema complejidad y en constante renovación

- Comunicación no interactiva. Es muy importante que las condiciones acústicas y lumínicas de los espacios sean las adecuadas para poder percibir correctamente las diferentes señales (señalización visual, señalización acústica, señalización táctil...). La señalización de seguridad y emergencia debe emitirse siempre en dos modalidades: la visual y la sonora. No se debe utilizar para transmitir otro tipo de mensajes distintos o adicionales. Debe ser clara y estar perfectamente ubicada.
- Señales táctiles. Los pulsadores, teclados, ranuras de inserción de tarjetas o monedas y dispositivos similares deben identificarse mediante el uso de sistemas táctiles (Braille o equivalente), como método COMPLEMENTARIO a otros métodos de identificación utilizados. Debe confirmarse la activación de estos mecanismos mediante algún método visual y acústico. Es recomendable disponer también de planos guía en relieve en lugares fácilmente ubicables.
- Señales visuales
Comunicación gráfica y escrita. Debe ser fácilmente comprensible y utilizar pictogramas normalizados reconocidos universalmente, tanto en su forma como en sus colores según el tipo de señal que se trate. El tipo de letra debe ser sencillo, legible y sin deformar. Debe garantizarse el contraste visual entre fondo y figura. Sus dimensiones, características colorimétricas y fotométricas y la composición del pictograma deben ser claras. Se deben situar de modo que, sin perder su función abarquen al mayor campo visual posible. Deben tener dimensiones adecuadas al mensaje que se quiere transmitir y a su ubicación respecto a los posibles usuarios. Los paneles deben estar convenientemente iluminados, evitando contrastes y brillos. Es recomendable que existan versiones en diversos idiomas de las cartas del restaurante y que el tamaño de letra sea el suficiente.
- Señales luminosas. Deben emitir luz que provoque un contraste adecuado respecto a su entorno, de una intensidad tal que permita su percepción sin que produzca deslumbramiento. En señales luminosas intermitentes, se debe asegurar que la frecuencia y duración de los destellos permitan la correcta percepción del mensaje.
- Comunicación interactiva

Atención al público. Es muy importante que las condiciones acústicas y lumínicas de los espacios sean las adecuadas para poder comunicarse correctamente en las diferentes modalidades (comunicación oral, mediante signos, lectura de los labios...). Debe asegurarse de que el personal del hotel sea conocedor de las características específicas de cada cliente y cómo interactuar con él. Se recomienda tener información sobre el hotel, así como sobre formularios de inscripción en Braille. También se recomienda que exista alguna persona con conocimiento del lenguaje de signos.

Teléfono / Interfonía. Los fabricantes de equipos telefónicos pueden suministrar múltiples accesorios y ayudas técnicas para las personas con deficiencias visuales o auditivas. Existen teclados con números grandes, en relieve, sistemas de aviso luminoso, pantallas de texto, etc.

Internet. Deberán disponerse puntos de conexión accesibles considerando altura y diseño de la mesa, posición y altura del punto de conexión, etc.

Televisión. Actualmente existen muchas cadenas que emiten versiones originales y subtituladas de su programación. Es conveniente que los aparatos estén equipados para poder disfrutar de estos servicios, así como de los servicios de teletexto.

Utilizar. Para facilitar en todo momento la usabilidad de un objeto o mecanismo se debe asegurar que la aproximación al objeto es posible, y de que éste cumple los requisitos de alcance correspondientes a cada situación, de accionamiento y de agarre (en los casos en que sea necesario).

- Accionamiento. Todos los elementos y mecanismos deben ser fácilmente manipulables por personas con movilidad reducida, por lo que deben evitarse elementos que exijan el giro de la muñeca al girar sobre su propio eje. Deberán usarse mecanismos que se activen mediante presión o palanca (manetas, pulsadores, grifos tipo monomando...). Estos elementos no deben ofrecer una resistencia excesiva ni exigir al usuario un alto grado de precisión. En el caso de mecanismos de cierre de puertas, además de todo lo anterior, es imprescindible que sean practicables desde el exterior para permitir el rescate en caso de emergencia.

- Agarre. Todos los objetos susceptibles de ser agarrados (pasamanos, asas, barras de apoyo...) deben tener una sección anatómica funcionalmente equivalente a la de un tubo circular. La superficie de éstos no debe ser deslizante, ni suponer un peligro para los usuarios. (p. 66-82)

4.2. La accesibilidad en infraestructuras, servicios y atención al cliente con discapacidad

Es importante que los destinos turísticos adopten las medidas pertinentes para mejorar la accesibilidad en sus infraestructuras, servicios y formación del personal para atender personas con discapacidad. La OMT en el año 2014 elaboró las “Recomendaciones por un turismo accesible para todos” con el objetivo de para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a las instalaciones y servicios turísticos. En dichas recomendaciones se expresa lo siguiente:

a. Gestión del destino turístico

- Las entidades de gestión de los destinos turísticos, así como las administraciones, deberían llevar a cabo una estrategia de turismo accesible de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar.
- Se tratará de evitar promocionar como accesibles los puntos de atracción turística o alojamientos que se encuentren dentro de un área inaccesible, sin oportunidades de transporte o conexión con otros lugares turísticos.

b. Información y publicidad turística (preparación, información y reservas)

- La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión.
- El material promocional debería indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico), y si la información está disponible en formatos alternativos.
- Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad.
- Los sistemas de reserva deberían disponer de datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con

discapacidad, a fin de informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva. Los sistemas de reserva deberían ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente.

c. Entornos urbanísticos y arquitectónicos

- Zonas de estacionamiento. Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos.

Se debería disponer de puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos.

Los espacios de estacionamiento individuales deberían ser lo suficientemente amplios como para que los pasajeros con discapacidad puedan manejarse con comodidad entre los automóviles y las sillas de ruedas, muletas, prótesis, etc.

- Comunicación. Se debería aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad.
- Señalización. Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).

Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y un color que contraste con su fondo.

Las alarmas de incendio deberían emitir señales tanto visuales como acústicas. La señalización de las salidas de emergencia debería ser clara y estar bien iluminada.

- Desplazamiento horizontal y vertical. Los corredores y los pasillos principales deberían estar libres de obstáculos físicos y visuales y tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas a la vez.

Los ascensores deben ser lo suficientemente amplios como para que pueda entrar y moverse con facilidad un usuario de silla de ruedas, y deben estar debidamente equipados para su fácil utilización por personas con problemas visuales.

Siempre que sea posible, el espacio construido deberá estar situado a un mismo nivel o equipado con rampas donde exista un cambio de planta.

- Servicios higiénicos públicos. En el mismo emplazamiento donde se encuentran los aseos deberían habilitarse cabinas de inodoro y lavabos accesibles. También se debería cuidar el espacio libre de aproximación tanto al inodoro como al lavabo, así como la grifería y los mecanismos de accionamiento.
- *Precios.* Los costos adicionales necesarios para ofrecer servicios e instalaciones accesibles no significarán un incremento de las tarifas para los clientes con discapacidad.

d. Medios de transporte y terminales de pasajeros

- Los vehículos de transporte deberían diseñarse de modo que permitan el transporte seguro, cómodo y equitativo de las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- La información proporcionada a los pasajeros antes o durante el viaje debería tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, y debería estar disponible en formatos visuales y sonoros.
- Siempre que sea posible, las terminales deberán estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de planta. Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.
- El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y se debería disponer de asistencia cuando fuera requerida.

e. Alojamiento y establecimientos de servicio de comidas.

- Instalaciones de alojamiento. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda.

Cuando sea posible, las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que se faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia.

Estas habitaciones deberían diseñarse para que todos los usuarios se puedan desplazar por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente.

Las habitaciones e infraestructuras de los establecimientos de alojamiento deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistemas de comunicación entre la recepción y la habitación adaptados a estas personas.

- Establecimientos donde se sirven comidas. Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona debería disponer de instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior y la existencia de mobiliario diseñado para poder ser utilizado por usuarios de sillas de ruedas, barras a diferentes alturas, menús con caracteres de fácil lectura, en formato braille o en formatos alternativos (web o aplicaciones para terminales portátiles), aseos accesibles, etc.

Los menús deberían incluir opciones adicionales para personas con diferentes tipos de intolerancias alimentarias (por ejemplo: diabéticos, celíacos, etc.).

f. Formación del personal.

- El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad.
- El personal debería recibir una formación adecuada respecto a los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, supervisar y prestar los servicios necesarios y explicar el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.
- Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales.
- El personal debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecer información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.
- El personal debería proporcionar información accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas las nuevas tecnologías, así como otras formas de

asistencia, servicios e instalaciones de apoyo de que disponga el establecimiento.

- El personal debería estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia para ello, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión (p. 6 – 14).

4.3. Marco legal y reglamentario para el alojamiento accesible

A lo largo de la historia, la preocupación y el interés de los gobiernos y las organizaciones a nivel mundial por promover el desarrollo de una sociedad justa en beneficio, sobre todo, de los grupos minoritarios, ha dado paso al surgimiento de leyes, convenciones y declaraciones que establezcan los lineamientos para que el objetivo de una “sociedad en igualdad de condiciones” pueda ser alcanzado. A continuación, se citan algunas normativas que enmarcan fundamentalmente a las personas con discapacidad y al turismo accesible.

La Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, ratificada por el Ecuador en 2004 (CONADIS, 2014), en su Art.2 establece:

- Medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia y los servicios policiales, y las actividades políticas y de administración.
- Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construyan o fabriquen en sus territorios respectivos faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad.
- Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad.
- La sensibilización de la población, a través de campañas de educación encaminadas a eliminar prejuicios, estereotipos y otras actitudes que atentan

contra el derecho de las personas a ser iguales, propiciando de esta forma el respeto y la convivencia con las personas con discapacidad. (p. 344, 345)

En el Art. IV, los estados participantes se comprometen a: “el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar o promover la vida independiente, autosuficiencia e integración total, en condiciones de igualdad, a la sociedad de las personas con discapacidad” (p. 346).

Por su parte, la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU en el año 2006, también hace referencia a la importancia de la accesibilidad. En el preámbulo de dicha convención se reconoce:

La importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.

En la segunda parte del artículo 9 se hace referencia a las medidas que los Estados deben adoptar para mejorar la accesibilidad, entre ellas se menciona:

- Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;
- Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
- Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información. (p. 10)

En el artículo 30 se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural. Los Estados se comprometen a adoptar todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

- Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

- Tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;
- Asegurar que tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas. (p. 25, 26)

De la misma manera, la Constitución del Ecuador, Título II sobre los Derechos, Art. 11 numeral 2 (CONADIS, 2014) establece: “Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos, derechos y oportunidades”. Así mismo determina que:

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, **discapacidad**, diferencia física, ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. (p. 118)

En el Art. 16 del Capítulo Segundo, Derechos del Buen Vivir, Sección tercera, Comunicación e Información, se establece que toda persona, en forma individual o colectiva, tiene derecho a:

- El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. (p. 120)

Capítulo tercero, Derechos de las Personas y Grupos de Atención Prioritaria, Art. 35: Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. (p.121)

En la Sección Sexta, Personas con Discapacidad, Art. 47 se reconoce los derechos a:

- El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

- El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille. (p. 125)

Por su parte, la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador en su Capítulo Segundo, de los Principios Rectores y de Aplicación, Art. 4 numeral 8 establece:

Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas. (p. 144, 145)

En la Sección Cuarta, De la cultura, Deporte, Recreación y Turismo, Art. 44 se establece que:

La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. (p. 168)

4.4. Normativa técnica del Ecuador

4.4.1. Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, fue creado el 28 de agosto de 1970, y desde su inicio ha venido actuando como la entidad nacional encargada de formular las Normas Técnicas Ecuatorianas teniendo como concepto básico satisfacer las necesidades locales y facilitar el comercio nacional e internacional. Además, se constituye en una entidad técnica de Derecho Público, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera y operativa. (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2019)

En el Art. 15 de la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad (2007) se establecen las siguientes funciones del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN):

- a. Cumplir las funciones de organismo técnico nacional competente, en materia de reglamentación, normalización y metrología, establecidos en las leyes de la República y en tratados, acuerdos y convenios internacionales;
- b. Formular, en sus áreas de competencia, luego de los análisis técnicos respectivos, las propuestas de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, los planes de trabajo, así como las propuestas de las normas y procedimientos metroológicos;
- c. Promover programas orientados al mejoramiento de la calidad y apoyar, de considerarlo necesario, las actividades de promoción ejecutadas por terceros;
- d. Preparar el Plan Nacional de Normalización que apoye la elaboración de reglamentos técnicos para productos;
- e. Organizar y dirigir las redes o subsistemas nacionales en materia de normalización, reglamentación técnica y de metrología;
- f. Prestar servicios técnicos en las áreas de su competencia;
- g. Previa acreditación, certificación y/o designación, actuar como organismo de evaluación de la conformidad competente a nivel nacional;
- h. Homologar, adaptar o adoptar normas internacionales;
- i. El INEN coordinará sus acciones con instituciones públicas y privadas dentro del ámbito de su competencia. (p, 6)

La Misión del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) es:

Fortalecer el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, contribuyendo a la competitividad, confianza y satisfacción de las partes interesadas, mediante la mejora continua de los procesos de normalización, reglamentación técnica, evaluación de la conformidad y metrología, con nuestro talento humano competente y cumpliendo con los requisitos legales y regulatorios

Y su Visión:

Alcanzar el liderazgo y la excelencia, constituyéndonos en el organismo de la calidad referente a nivel nacional e internacional, a través de la gestión

integral del ser humano, la gestión del conocimiento, la responsabilidad social y la protección al consumidor. (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2019)

4.4.2. Normas INEN sobre Accesibilidad.

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) ha elaborado algunas normas en materia de accesibilidad, las que a continuación se mencionan:

Accesibilidad de las personas al medio físico

- NTE-INEN 2239 Accesibilidad medio físico. Señalización
- NTE-INEN 2244 Bordillo y pasamanos
- NTE-INEN 2245 Rampas
- NTE-INEN 2247 Corredores y pasillos
- NTE-INEN 2248 Estacionamientos
- NTE-INEN 2249 Escaleras
- NTE-INEN 2293 Área higiénico-sanitaria
- NTE-INEN 2309 Puertas
- NTE-INEN 2313 Cocina
- NTE-INEN 2849 1 Criterios Dalco
- NTE-INEN 2849 2 Sistema de gestión de accesibilidad
- NTE-INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos hápticos
- NTE-INEN 3139 Ascensores
- NTE-INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles
- NTE-INEN 3142 Ventanas
- NTE-INEN 2850 Requerimientos de Accesibilidad para la rotulación
- NTE-INEN 2853 Rampas para el ingreso y egreso de personas con movilidad reducida a vehículos para el transporte
- NTE-INEN 2315 Accesibilidad de las personas al medio físico. Terminología

A continuación, se realiza una breve exposición de los aspectos fundamentales de las normas técnicas que se han considerado para el análisis del grado de accesibilidad de los alojamientos en Loja, exceptuando las normas NTE-INEN 2849-1 y NTE-INEN 2849-2, cuyo objeto y campo de aplicación fue explicado en el apartado de la metodología.

NTE-INEN 2239. Accesibilidad medio físico. Señalización

Señales visuales

- Estar claramente definidas en su forma, color y grafismo.
- Contrastarse adecuadamente con el paramento en el que se encuentran o con su entorno.
- Estar bien iluminadas, ser luminosas o fotolumínicas, su superficie no debe causar reflejos que dificulten la lectura del texto y/o la identificación del pictograma.
- Complementar con información en relieve y en sistema Braille en los rótulos que identifiquen funciones permanentes (por ejemplo, cuartos de baño y aseo, habitaciones en hoteles, salidas, entre otros).
- Reproducirse mediante dispositivos visuales claramente identificables, en caso de ser audibles (por ejemplo, pantalla audiovisual, rotulación electrónica, entre otras).

Señales táctiles

- Elaborarse en relieve, suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones adecuadas para el elemento que las debe detectar, como los dedos, los pies o bastón (por ejemplo, rotulación en relieve, rotulación en Sistema Braille, bandas podotáctiles y planos hápticos).
- Colocarse en pasamanos de escaleras y rampas, mediante el uso de mensajes en Sistema Braille para información y guía, para lugares específicos como puestos de información, cuartos de baño y aseo, ascensores, puntos de asistencia, entre otros.

Señales audibles

- Ser emitidas de manera distinguible e interpretable y prestar especial atención a los niveles de sonido máximo de estas señales, con el objeto de evitar que las mismas resulten lacerantes.
- Duplicarse en forma sonora por megafonía, módulo de audio u otro sistema perceptible en forma auditiva, cuando se perciban en forma visual en los edificios, espacios urbanos y sistemas de transporte.

- Producir un nivel de sonido que exceda al menos 15dB al nivel prevaleciente del entorno hasta un máximo de 120dB (por ejemplo, megafonía, bucles magnéticos, pantallas audiovisuales, entre otros).

Materiales

- Las señales deben ser fabricadas con materiales resistentes a las condiciones a las que se verán sometidas.
- Deben facilitar su mantenimiento y limpieza (INEN, 2015, p. 3, 4).

NTE-INEN 2244. Bordillo y pasamanos

- Todas las circulaciones que presenten desniveles mayores que 100 mm con respecto a las zonas adyacentes y que no supongan un tránsito transversal a ellas, deben estar provistas de bordillos de seguridad, de material resistente al choque, de una altura igual o superior a 100 mm.
- Los pasamanos deben ser colocados a una altura comprendida entre 850 mm y 950 mm medidos verticalmente en su proyección sobre el nivel del piso terminado. En rampas se debe colocar otro a una altura comprendida entre 600 mm y 750 mm de altura sin perjuicio de su uso en escaleras u otras circulaciones.
- El pasamano debe ser ergonómico de tal forma que asegure una sujeción firme, así como el deslizamiento continuo de la mano sobre su superficie.
- La separación libre entre pasamanos y pared o cualquier otro elemento vertical debe ser igual o mayor que 40 mm.
- Los pasamanos deben ser construidos con materiales rígidos y estar fijados firmemente a un paramento vertical o directamente al piso dejando libre el recorrido total de la mano.
- Los extremos de los pasamanos deben curvarse hacia la pared, formar un solo elemento con el segundo pasamano o prolongarse hasta el piso para evitar eventuales enganches, no debe invadir el área de circulación (INEN, 2016, p. 1-4).

NTE-INEN 2245. Rampas

- Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal:

- a. hasta 10 metros: 8 % de pendiente,
- b. hasta 2 metros: 12 % de pendiente,
- c. hasta 3 metros: 12 % de pendiente en construcciones existentes.
- La pendiente transversal máxima se establece en el 2 %.
- El ancho mínimo libre de las rampas será de 1200 mm; comprendido entre pasamanos.
- Los descansos se colocarán entre tramos de rampa y frente a cualquier tipo de acceso y tendrá las siguientes características:
 - a. El largo del descanso debe tener una dimensión mínima libre de obstáculos 1200 mm.
 - b. De existir un cambio de dirección en el desarrollo de la rampa, se debe incorporar un descanso. Todo descanso debe permitir inscribir una circunferencia de diámetro mínimo libre de obstáculos de 1200 mm.
- Toda rampa debe llevar pasamanos.
- El acabado del piso de rampas y descansos debe ser firme, antideslizante en seco y húmedo, y estar libre de piezas sueltas, irregularidades del material y defectos en su colocación (INEN, 2016, p. 2-7).

NTE-INEN 2247. Corredores y pasillos

- En edificaciones de uso público y espacios de uso comunal en general, los corredores deben tener un ancho mínimo de 1 200 mm.
- Cuando exista la posibilidad de un giro a 90°, el pasillo debe tener un ancho mínimo de 1 000 mm; si el ángulo de giro supera los 90° el ancho mínimo del pasillo será de 1 200 mm.
- Para el caso de que se prevea una circulación simultánea de una persona a pie y otra en silla de ruedas, con andador, con coche de bebé o coche liviano de transporte de objetos, el ancho debe ser de 1 500 mm.
- Cuando se prevea la circulación simultánea, de dos sillas de ruedas, dos personas con andador, dos coches de bebé, dos coches livianos de transporte de objetos o sus combinaciones, el ancho mínimo, sin obstáculos, debe ser de 1 800 mm.
- En el caso de que estos corredores tengan giros, se recomienda que los anchos sean constantes en toda la trayectoria del recorrido. Los corredores deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo salvo en espacios

donde se deba ubicar elementos no ornamentales tales como: luminarias, señalética en bandera, equipamiento de sistemas contra incendios, ayudas técnicas y partes propias del edificio e instalaciones, siempre y cuando no sobresalgan más de 150 mm del plano de la pared y se incorpore, simultáneamente, un indicio de su presencia en el piso a través de texturas y/o contrastes, de manera que pueda ser detectado por personas con discapacidad visual.

- Se debe mantener una altura libre de obstáculos de 2050 mm desde el nivel de piso terminado.
- El diseño y disposición de los corredores, así como la instalación de señalización adecuada, deben facilitar el acceso a todas las áreas y la rápida evacuación o salida de ellas en casos de emergencia.
- Los pisos de corredores deben ser firmes y uniformes en toda su superficie (INEN, 2016, p. 1-4).

NTE-INEN 2248. Estacionamientos

- Las dimensiones mínimas deben ser:
 - ancho (a) = 2 400 mm,
 - longitud (b)= 5 000 mm,
 - altura mínima libre (h) = 2 200 mm, y
 - franja de transferencia (Ft) = 1 200 mm.
- Se debe contar con un área de circulación peatonal debidamente especificada (tipo acera), que asegure el recorrido desde cualquier plaza de estacionamiento hacia los accesos y circulaciones.
- De no existir el área de circulación peatonal, se debe implementar en el piso al mismo nivel de las plazas de estacionamiento una franja de seguridad peatonal de uso preferencial que debe cumplir las siguientes condiciones:
 - estar ubicada junto a la plaza de estacionamiento y ser parte del área de circulación vehicular,
 - estar ubicada junto a la plaza de estacionamiento y ser de uso compartido por vehículos, y peatones, dando prioridad a la circulación peatonal,
 - tener un ancho libre mínimo de paso de 900 mm, y
 - estar debidamente señalizada ya sea con material o acabado de color contrastante.

- Se debe disponer de una reserva permanente de plazas destinada para vehículos que transporten o pertenezcan a personas con discapacidad, o con movilidad reducida (mujeres embarazadas, adultos mayores) a razón de una plaza de estacionamiento por cada 25 lugares.
- Las plazas de estacionamiento preferencial deben ubicarse lo más próximo posible a los accesos de los espacios o edificaciones, servidos por los mismos, circulaciones verticales (ascensores y rampas) preferentemente al mismo nivel de estos.
- Los estacionamientos para personas con discapacidad deben ser de fácil localización e identificación mediante el símbolo universal de discapacidad.
- En estacionamientos cerrados, ubicados en subsuelos u otra planta de la edificación, se deben asegurar las condiciones de ventilación natural o artificial con el fin de controlar y evitar la acumulación de gases tóxicos en el aire, según el cálculo técnico correspondiente de ser necesario.
- Los estacionamientos deben contar con iluminación natural o artificial que permita al usuario la percepción del entorno y el uso del espacio (INEN, 2016, p. 9-16).

NTE-INEN 2249. Escaleras

- La dimensión mínima de la huella debe ser de 280 mm.
- La dimensión máxima de la contrahuella debe ser de 180 mm en escaleras con acceso al público.
- Las escaleras con acceso al público deben tener tramos continuos sin descanso de hasta 10 escalones.
- En el caso de escaleras compensadas y de caracol, el número máximo de escalones debe ser de 18.
- Los descansos deben tener el ancho mínimo coincidente con el ancho de la escalera.
- El ancho libre de la escalera debe mantenerse en el descanso y el área de circulación no debe ser invadida o utilizarse con equipamiento, mobiliario u otros usos.
- Las huellas y contrahuellas de los peldaños deben ser uniformes a lo largo de los tramos.
- Todas las huellas deben ser firmes y estables.

- Las superficies de deambulaci3n deben ser antideslizantes, sin irregularidades que afecten a la superficie de contacto del pie.
- Se debe colocar pasamanos en los lados abiertos de una escalera. Toda escalera de uso privado debe contar con, al menos, un pasamanos. Toda escalera de uso comunal o p3blico debe contar con pasamanos en sus dos lados.
- Cuando se quiere privilegiar el uso de una escalera por parte de personas en silla de ruedas, con andador, con coche de beb3 o coche liviano de transporte de objetos, la dimensi3n de la huella ser3 m3nimo de 120 cm, pudiendo incrementarse en m3dulos de 60 cm completos, permitiendo que la huella funcione como un descanso; la dimensi3n de la contrahuella no debe ser menor a 6 cm ni mayor a 12 cm (INEN, 2016, p. 2-9).

NTE-INEN 2293. 3rea higi3nico-sanitaria

- Se debe tener en cuenta los espacios de actividad, tanto de aproximaci3n como de uso de cada aparato y el espacio libre para realizar la maniobra de giro de 360°, es decir, una circunferencia de 1 500 mm de di3metro, sin obst3culo al menos hasta una altura de 670 mm, para permitir el paso de las piernas bajo el lavabo al girar la silla de ruedas.
- Las dimensiones del 3rea est3n condicionadas por el sistema y sentido de apertura de las puertas, por la cual el espacio de barrido de las mismas no debe invadir el 3rea de actividad de las distintas piezas sanitarias. La puerta, si es abatible debe abrir hacia el exterior o bien ser corrediza; si se abre hacia el interior, el 3rea debe dejar al menos un espacio m3nimo de ocupaci3n de una persona sentada que pudiera sufrir un desvanecimiento y requiriera ser auxiliada sin dificultad.
- La aproximaci3n al lavabo debe ser frontal u oblicua para permitir el acercamiento de la silla de ruedas.
- El espacio inferior debe dejarse libre hasta una altura m3nima de 670 mm y una profundidad de 600 mm. La altura m3nima de colocaci3n es 800 mm y la m3xima de 900 a 950 mm dependiendo si el usuario es ni3o o adulto; y su forma de utilizaci3n es sentado o de pie.

- La grifería y llaves de control del agua, así como los accesorios (toalleros, jaboneras, interruptores, tomacorrientes etc.), deben ubicarse por encima del plano de trabajo, en una zona alcanzable, en un radio de acción de 600 mm.
- Las formas de aproximación al inodoro pueden ser frontal, oblicua y lateral a derecha o izquierda, según la forma en que se vaya a realizar la transferencia desde la silla de ruedas, con relación a la ubicación y tipos de apoyo.
- La altura del asiento debe ser de 450 mm.
- En los urinarios, el tipo de aproximación del usuario debe ser frontal.
- En los urinarios murales para niños, la altura debe ser de 400 mm y para adultos de 600 mm.
- En las tinas de ducha, la aproximación puede ser frontal, lateral u oblicua desde la silla de ruedas a la tina, al asiento o a la plataforma de la tina.
- El borde superior de la bañera debe tener una altura máxima de 450 mm.
- Es deseable que haya una plataforma lateral o al lado opuesto a la grifería de la tina, para facilitar la transferencia de una persona en posición sedente.
- La grifería debe ser alcanzable en un radio de acción de 600 mm desde la posición de uso de la persona.
- La superficie inferior de la bañera debe ser antideslizante, o se debe conseguir este efecto mediante el empleo de una alfombrilla fija al piso.
- El fondo de la bañera y del piso del cuarto de baño, deben estar al mismo nivel.
- En las duchas, el espacio debe permitir una transferencia lateral desde la silla de ruedas al asiento para ducharse sentado.
- Una ducha debe estar dotada de asiento no fijo o abatible sobre la pared, con una profundidad de 400 mm, para permitir el aseo de la espalda.
- La altura del asiento debe ser de 450 mm.
- En los cuartos de baño y aseo, las barras de apoyo deben ajustarse al tipo y grado de discapacidad del usuario y a sus características específicas.
- Para facilitar las transferencias a los inodoros, que por lo general son laterales, al menos una de las barras debe ser abatible.
- La sección de las barras de apoyo debe tener un diámetro entre 35 y 50 mm; su recorrido debe ser continuo y los elementos de sujeción deben facilitar este agarre.

- Los acabados deben ser resistentes a la oxidación, al deterioro, de fácil limpieza y antideslizantes.
- No se debe disponer de tomas de corriente o interruptores dentro de un área de seguridad en torno al lavabo, tina y ducha.
- El sistema de ventilación debe proporcionar una renovación del aire equivalente a 5 volúmenes por hora.
- El recinto debe estar dotado de un sistema de alarma sonora y visual de forma que permita al usuario, en caso de un accidente, dar y recibir información.
- Los pavimentos deben ser de materiales antideslizantes.
- Debe existir un contraste de color, entre las superficies de paredes y piso con los aparatos sanitarios, accesorios y barras de apoyo, que permita su correcta identificación a personas con baja visión.
- El tipo de grifería debe ser de palanca, monomando, de sistemas de sensores, u otros mecanismos que utilicen tecnología de punta, que faciliten el accionamiento de control de caudal y temperatura.
- El sistema de calentamiento del agua debe permitir un máximo de temperatura de 36°C, para evitar quemaduras a personas con falta de sensibilidad en algún miembro.
- La grifería debe ser alcanzable desde el exterior del recinto de la ducha de manera lateral al acceso (INEN, 2001, p. 1-22).

NTE-INEN 2309. Puertas

- En puertas exteriores principales, el ancho libre mínimo de paso debe ser de 1 000 mm y el alto libre mínimo de paso debe ser de 2 050 mm.
- En puertas interiores, el ancho libre mínimo de paso debe ser de 900 mm y el alto libre mínimo de paso debe ser de 2 050 mm; incluidas las puertas de acceso a cuartos de baño y baterías sanitarias.
- La manija de la cerradura debe ser tipo palanca.
- Para puertas interiores y exteriores, el piso terminado del área de paso de la puerta no debe tener desnivel.
- En las puertas corredizas, los rieles o las guías inferiores no deben sobresalir del nivel del piso.

- El área de aproximación debe proyectarse a los dos lados de la puerta, cuya dimensión mínima debe ser de 1 500 mm de ancho x 1 500 mm de profundidad, libre de todo obstáculo; esta área incluye el barrido de la puerta.
- Las puertas y mamparas transparentes deben estar claramente identificadas con franjas indicadoras visuales.
- Deben colocarse al menos dos franjas indicadoras visuales continuas a dos alturas; una franja a una altura entre 900 mm a 1 000 mm y la otra entre 1 300 mm a 1 400 mm desde el nivel piso terminado; las franjas indicadoras visuales deben tener un ancho mínimo de 75 mm.
- En puertas automáticas, el ancho de paso libre mínimo debe ser de 900 mm; debe disponer de un dispositivo de detección adecuado que esté ajustado de manera que se asegure que una persona que se aproxime o se aleje de la puerta no entre en contacto con esta durante la apertura o cierre; estar equipada con un mecanismo de retardo del retorno que proporcione tiempo suficiente para el paso seguro y para detectar si una persona yace dentro del área de cierre de la puerta; poder ser accionada manualmente en caso de fallo del mecanismo.
- Las cerraduras y las jaladeras de puertas, los timbres y otros dispositivos para entrar a un lugar deben ser fáciles de localizar, identificar, alcanzar y utilizar, y se deben accionar con una sola mano. Los accesorios de las puertas se deben situar a una altura comprendida entre 800 mm y 1 000 mm medidos desde el nivel de piso terminado (INEN, 2018, p. 2-9).

NTE-INEN 2854. Pisos podotáctiles y planos hápticos

Banda podotáctil guía.

- Es una señalización, en pisos interiores y exteriores, que indica la dirección de un recorrido.
- Pueden presentarse en forma de barras, continuas o discontinuas en longitud, de distinta geometría.
- En interiores de edificios públicos y privados que tengan acceso al público, se debe colocar las bandas guía desde el acceso principal hasta los puntos de información, salas de espera, cuartos de baño asociados y ascensores.

Banda podotáctil de prevención.

- La banda podotáctil de prevención es una señalización, en pisos interiores y exteriores, que indica la existencia de un cambio de nivel en circulaciones peatonales.
- La banda podotáctil de prevención se coloca cuando existe un cambio de nivel en circulaciones peatonales y accesos a circulaciones verticales fijas (rampas y escaleras) y mecanismos de circulación vertical (ascensores, plataformas, escaleras mecánicas, entre otros).
- La banda de prevención cubrirá toda la longitud del inicio y el acceso a escaleras, rampas y ascensores, y tendrá un ancho de 400 mm como mínimo.

Señalización táctil en planos hápticos.

- Consiste en implementar planos en alto relieve con información, representada con un determinado tipo y cantidad de grafismos y colores que permiten la orientación de personas con discapacidad visual, señalizando ubicaciones y recorridos. La información se complementa utilizando sistema Braille.
- Los planos hápticos se colocarán en un lugar próximo al ingreso, y deben ser de fácil ubicación y detección por contraste táctil y visual. Deben permitir una percepción cómoda y deben colocarse levemente inclinados respecto del plano horizontal para una adecuada percepción, a una altura comprendida entre 800 mm y 1200 mm, con posibilidad de ajustar la altura a las necesidades del lector (INEN, 2015, p. 3-23).

NTE-INEN 3139. Ascensores

- En todos los niveles de un edificio público o privado, con acceso al público, se debe contar con al menos un ascensor.
- Las puertas de cabina (interiores) y de hall (exteriores) sean laterales o centrales deben ser de apertura y de cierre automático; bajo ninguna circunstancia estas puertas deben ser de apertura y de cierre manual.
- La altura mínima libre de paso de la puerta no debe ser inferior a 2 000 mm.
- El ancho libre de acceso del elevador debe ser mínimo de 800 mm.
- El área útil mínima de la cabina accesible debe ser de 1,25 m² y ninguno de sus lados (ancho o profundidad) debe ser menor a 1 000 mm.

- El espacio de maniobra frente al acceso de todo ascensor debe permitir la inscripción de un círculo con un diámetro de 1 500 mm libre de obstáculos frente a la puerta del mismo.
- El espacio de maniobra frente al acceso de todo ascensor cuando se encuentra con otra circulación vertical (circulación compartida) ya sea una rampa o escalera debe ser de 1 200 mm de ancho x 2 000 mm de fondo.
- Botonera de pasillo. Conformado por los botones de llamado exterior, colocados a una altura comprendida entre 900 mm hasta 1 200 mm desde el piso terminado hasta el eje horizontal de la botonera.
- Botonera de cabina. Debe estar ubicado a una altura mínima de 800 mm desde el nivel de piso terminado de cabina hasta el eje horizontal del botón más bajo, los botones de cierre y apertura de puertas junto al de la alarma deben estar agrupados preferiblemente en la parte inferior.
- Botonera táctil. En caso de que se utilicen botoneras táctiles, estas deben garantizar sistemas que permitan su uso a personas no videntes.
- Dimensión de botones pulsadores. La dimensión del botón no debe ser inferior a 25 mm independiente de su forma, 25 mm en diámetro si es circular o 25 mm por lado si es cuadrado, o 25 mm en el lado menor del rectángulo.
- Tipo de botón. Diseñados con señalización en alto relieve, con contraste en color y sistema Braille incorporado o adjunto al mismo.
- Alarma. El botón de alarma debe permitir una comunicación bidireccional entre la cabina y un punto de asistencia, y debe estar en un lugar accesible y de fácil activación.
- Espejo. El ascensor debe poseer un espejo interior en la pared de fondo frente a la puerta que permita la detección de obstáculos al salir de espaldas con una silla de ruedas; el borde inferior del espejo debe estar a una altura mínima de 300 mm del piso terminado.
- Iluminación. La iluminación interior de la cabina debe proporcionar un nivel mínimo de 100 luxes a nivel del suelo que estarán distribuidos uniformemente.
- Pasamanos. Debe colocarse un pasamanos en la pared de fondo frente a la puerta que cubra el ancho de la misma, y complementariamente puede

colocarse un pasamanos adicional en una de las paredes laterales internas o en ambas.

- El interior de la cabina debe tener un piso de material firme, antideslizante en seco y mojado debe contrastar con las paredes interiores de la cabina y no debe tener perforaciones (INEN, 2018, p. 2-8).

NTE INEN 3141. Dormitorios y habitaciones accesibles

- En cada habitación accesible se debe disponer de al menos un espacio de maniobra para posibilitar el giro y cambio de dirección conforme al tipo de actividad o requerimiento, así se debe poder inscribir un círculo con un diámetro de 1 500 mm para el giro de una silla de ruedas, que debe estar libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo al mobiliario del dormitorio y barrido de las puertas.
- Las áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación y al pie de la cama debe mantenerse una franja de 1 100 mm de ancho libre para circulación.
- Se debe proporcionar un espacio abierto bajo la cama entre el suelo y el colchón que debe ser mínimo de 200 mm, para que permita la aproximación e ingreso de los apoyapiés de una persona usuaria de silla de ruedas.
- Cama. La altura de la cama debe estar comprendida entre 450 mm y 500 mm medida desde el nivel del piso terminado hasta el borde superior del colchón, cuando esta soporta el peso mínimo de 90 kg.
- Clóset o armario. Es recomendable que los espacios de almacenamiento cuenten con puertas corredizas o plegables; los tubos porta-ternos deberán tener un sistema de altura ajustable.
- Frente a armarios y mobiliario se dispondrá de un espacio de al menos 1 100 mm para facilitar la aproximación y poder hacer uso seguro de los mismos.
- Los repiseros y cajoneras para ropa se colocarán a una altura comprendida entre 250 mm y 1 200 mm desde el nivel del piso terminado con una profundidad comprendida entre 300 mm y 600 mm, el tubo colgador o soporte de ropa se colocará a una altura ajustable entre 1 200 mm y 1 800 mm con una profundidad de 600 mm.

- El ancho mínimo libre de paso en vanos de puertas para dormitorios, habitaciones y cuartos de baño debe ser de 900 mm y el alto mínimo debe ser de 2 050 mm.
- En edificaciones con servicio de alojamiento turístico es recomendable que la información de la puerta de la habitación incorpore información con letras, números y/o símbolos que identifiquen el piso y la habitación, mediante números, letras y/o gráficos en alto o bajo relieve, además puede complementarse esta información con rotulación en sistema Braille.
- Los sistemas de apertura y cierre de ventanas estarán colocados a una altura máxima de 1 200 mm desde el nivel del piso terminado.
- Pisos. Su material o acabado debe ser antideslizante, debe estar firmemente instalado y su color debe contrastar con la mampostería o paramentos de la habitación o dormitorio.
- Los elementos de accionamiento y control serán fácilmente usables y localizables, no se utilizarán elementos de accionamiento rotatorio.
- Los interruptores y pulsadores serán de tipo presión y de mayor superficie, se colocarán a una altura entre 800 mm y 1 200 mm medidos desde el nivel del piso terminado; y deberán contrastar con el paramento y su entorno.
- Los tomacorrientes se colocarán a una altura entre 400 mm hasta 1 200 mm medidos desde el nivel del piso terminado.
- Los objetos, pulsadores y accesorios deberán estar colocados a una distancia de alcance horizontal hasta 600 mm en relación al usuario.
- En edificaciones de dos o más pisos que cuenten con circulaciones verticales que aseguren el acceso a las diversas plantas o niveles de la edificación, las habitaciones accesibles se ubicarán lo más cerca a los ascensores o rampas asegurando la libre movilidad y acceso a todos los servicios con los que cuenta la edificación.
- Los sistemas de comunicación y alarma deben ser accesibles para la comunicación y asistencia de personas con discapacidad, adultos mayores y personas con necesidades especiales.
- Una habitación accesible en su interior debe contar con dos pulsadores o mecanismos de asistencia; el primer pulsador junto a la cama a una distancia

no mayor a 600 mm desde uno de los costados de la misma, y el segundo pulsador en el interior del cuarto de baño.

- El botón pulsador de alarma en su dimensión no debe ser inferior a 25 mm independiente de su forma, 25 mm en diámetro si es circular o 25 mm por lado si es cuadrado o rectangular, su color debe contrastar con el color de la pared o paramento sobre el que se encuentra (INEN, 2018, p. 2-9).

TABLA 5. *Cantidad mínima de habitaciones accesibles para servicio de alojamiento*

Número de habitaciones convencionales	Número de habitaciones accesibles
De 1 a 24 habitaciones	Una habitación con baño adaptado
De 25 a 49 habitaciones	Dos habitaciones, cada una con baño adaptado
De 50 a 74 habitaciones	Tres habitaciones, cada una con baño adaptado
De 75 a 100 habitaciones ¹	Cuatro habitaciones, cada una con baño adaptado

¹ a partir 100 habitaciones, por cada 50 habitaciones convencionales, se debe agregar una habitación accesible más

Fuente: NTE INEN 3141 - Accesibilidad de las personas al medio físico. Dormitorios y habitaciones accesibles. Requisitos (p. 4)

NTE-INEN 3142. Ventanas

- La proyección de la apertura de las ventanas no debe invadir áreas de circulación.
- El sistema de apertura o accionamiento debe tener flexibilidad de uso y debe presentar bajo esfuerzo físico.
- Cuando la función principal de la ventana es la de mirar, las dimensiones de esta y del antepecho (en caso de existir) están condicionadas por los parámetros de altura del nivel de ojo de un usuario sentado aproximadamente 1 200 mm (silla de ruedas, talla baja, niño/a, entre otros), en relación con la altura del nivel del ojo de una persona en posición ambulante o de pie aproximadamente 1 600 mm.
- Para que las personas de talla baja, usuarias de sillas de ruedas, niños y niñas puedan ver a través de una ventana, cuando el objetivo de la ventana es la reacción visual, la altura máxima del antepecho debe ser de 1 000 mm siendo la altura más adecuada 800 mm medida desde el piso terminado.
- Los dispositivos de control, accionamiento, herrajes de ventanas, persianas y contraventanas y elementos de cierre de una ventana deben estar ubicados a

una altura entre 900 mm y 1 200 mm medidos desde el piso terminado, sin obstáculos que dificulten su alcance.

- Los dispositivos de control, accionamiento, herrajes de ventanas, persianas y contraventanas y elementos de cierre de una ventana deben ser de fácil manipulación (tipo palanca en forma de L, U entre otros).
- Los pulsadores de accionamiento o cierre de ventanas automáticas estarán colocados a una altura comprendida entre 400 mm hasta 1 200 mm medidos desde el nivel del piso terminado, y ubicados al menos a 500 mm de cualquier esquina o arista.
- Para ventanas de piso a techo o mamparas acristaladas deben estar claramente indicadas con franjas indicadoras visuales.
- Deben colocarse al menos dos franjas indicadoras visuales continuas a dos alturas; una franja a una altura entre 75 mm hasta 100 mm y el otro ente 800 mm y 1 000 mm desde el nivel del piso terminado; además cuando una ventana de vidrio forme parte de una mampara, el perímetro exterior del acceso debe señalizarse con la franja indicadora visual (INEN, 2018, p. 2-4).

4.4.3. Normas internacionales y extranjeras de accesibilidad adoptadas por INEN

También existen algunas normas que han sido adoptadas por el INEN de otros organismos de normalización, como son:

- NTE-INEN ISO 9241-171 “Requisitos de Accesibilidad del Software”.
- CPE-INEN 21-1 Directrices para el desarrollo de normas sobre el sistema de transporte.
- GPE-INEN-ISO/IEC Directrices para que los redactores de normas consideren las necesidades de las personas mayores y de las personas con discapacidad.
- NTE-INEN-ISO/IEC 40500 “Tecnología de la información – directrices de accesibilidad para el contenido web”
- NTE-INEN-ISO 21542 “Edificación. Accesibilidad del entorno construido (ISO 21542:2011, IDT)”

CAPÍTULO V. VERIFICACIÓN DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS HOTELES

5.1. Los requisitos que establecen las normas INEN en materia de accesibilidad de las edificaciones

La evaluación del grado de accesibilidad física en los establecimientos hoteleros de Loja implicó metodológicamente el diseño de un instrumento de recolección de datos, bajo la forma de una lista de verificación. Los criterios para la elaboración de esta provienen de los lineamientos contenidos en las normas técnicas elaboradas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) en materia de accesibilidad, las cuales contienen los requisitos mínimos con los que deben cumplir las edificaciones para ser accesibles.

En primer lugar, se hizo la revisión de la Norma NTE-INEN 2849, la cual se divide en dos partes:

La primera parte contiene los **Criterios Dalco para facilitar la accesibilidad al entorno** (deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n), que son los criterios que logran que el entorno sea universalmente accesible.

El objeto de esta primera parte de la norma es:

La parte 1 de esta norma establece los criterios DALCO de accesibilidad universal y dise1o para todos, cuya aplicaci3n en el entorno da lugar a que cualquier persona con independencia de su condici3n etaria, sexo, g3nero, origen cultural o capacidad, pueda utilizarlo. Todos los requisitos de esta norma son gen3ricos, y se pretende que sean empleados por todo tipo de profesionales, entidades, instituciones, organizaciones y gobiernos, sin importar su actividad. (INEN, 2015, p.1,2)

Los criterios de Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n establecidos en esta norma se describen a continuaci3n:

Criterios para la Deambulaci3n

La acci3n de desplazarse de un sitio a otro permite al usuario llegar a los lugares y objetos a utilizar, por lo que esta acci3n debe poderse realizar con facilidad y seguridad por cualquier persona. Debe contemplarse que el desplazamiento tanto vertical como horizontal va a ser realizado solo o acompa1ado por personas, perros

guía o personas de asistencia, utilizando ayudas técnicas y/o tecnológicas. Debe contemplarse que el usuario pueda realizar el desplazamiento en cualquier estado situación o condición.

Deben existir itinerarios (recorridos) accesibles que permitan esta acción de deambulación. Para ello deben cumplirse los requisitos de accesibilidad aplicables y especificados en la normativa INEN vigente.

Para que la deambulación sea posible se deben considerar básicamente las *zonas de circulación, los espacios de aproximación, las áreas de descanso, los cambios de nivel y los pisos.*

Criterios para la Aprehensión

La acción de aprehender o manipular con las manos, con otras partes del cuerpo o con otros elementos (ayudas técnicas), permite sujetar o sujetarse, asir o asirse y/o apoyarse, y es necesaria para el uso de los elementos, productos y servicios que permitan una deambulación segura.

Para que cualquiera de esas acciones pueda ser realizada, debe ser posible aproximarse y alcanzar el objeto a manipular. Por ello deben cumplirse los requisitos de aproximación, alcance y manipulación especificados en las NTE-INEN correspondientes.

Para que la manipulación sea posible se deben considerar básicamente los *elementos para la localización, los espacios de aproximación y uso, la ubicación, el diseño, los elementos para el transporte y los servicios auxiliares.*

Criterios para la Localización

La acción de localización e identificación de lugares y objetos permite la orientación en el espacio y la comprensión de sus relaciones y ambientes específicos, al igual que la planificación de las posibles rutas y su desplazamiento por ellas.

Se debe considerar en un entorno el complejo sistema de elementos que sirven como signo o medio para dar a conocer algo distinguiéndolo del resto tales como rótulos, señales, publicidad, formas y/o volúmenes de elementos arquitectónicos, la diferenciación de materiales y texturas y colores de paramentos,

mobiliario y equipamiento, la iluminación, entre otros, que deben cumplir los criterios aplicables de las NTE-INEN correspondientes.

Para que la localización sea posible se debe considerar la *señalización, iluminación, los pisos, otros medios de localización y los servicios auxiliares*.

Criterios para la Comunicación

La acción de comunicarse, a los efectos de esta norma, se refiere a la transmisión y recepción de información respecto de las condiciones de uso de un espacio y los servicios que se prestan en el mismo, a través de medios materiales, así como de la interacción directa con otra persona. El sistema de comunicación debe abarcar todos los medios que permitan obtener la información precisa para que el entorno pueda ser utilizable por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía.

Se debe considerar los aspectos de localización de los objetos y de los lugares, situaciones de riesgo y emergencia, advertencias, obligaciones, prohibiciones, instrucciones y cualquier otra información de interés para el uso del entorno. Dicha información debe ser perceptible y comprensible, además de cumplir con los requisitos establecidos en las NTE-INEN que sean aplicables.

La señalización de seguridad y emergencia no se debe utilizar para transmitir otro tipo de mensajes distintos o adicionales a los que constituye su objetivo propio.

Toda la información y señalización debe mantenerse actualizada para que realmente cumpla su objetivo.

Para que la comunicación sea posible se debe considerar los medios para la comunicación no interactiva (señales en forma de panel, otros medios de comunicación gráficos y escritos, medios audiovisuales, señales luminosas, señales acústicas, señales táctiles) y los medios para la comunicación interactiva (pulsadores, botoneras, teclados, ranuras de inserción de tarjetas o monedas y dispositivos similares).

Criterios complementarios

Para que las acciones a las que se refiere el acrónimo DALCO puedan ser realizadas en todos los entornos hay criterios comunes y complementarios que

deberán ser tomados en cuenta. Estos deben cumplir con los requisitos recogidos en las NTE-INEN.

Los criterios complementarios a tener en cuenta son la *iluminación, servicios complementarios, reformas o adecuaciones temporales, mantenimiento*. (INEN, 2015, p. 4-12)

La segunda parte de la Norma NTE-INEN 2849 hace referencia **al Sistema de Gestión de la accesibilidad**, cuyo objeto es:

Esta norma especifica los requisitos de un sistema de gestión de la accesibilidad universal que puede ser utilizado por una institución cuando: desea demostrar su capacidad para proporcionar y mantener entornos accesibles que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los criterios DALCO recogidos en esta norma, y; aspira a aumentar la accesibilidad de esos entornos a través de la aplicación eficaz del sistema. (INEN, 2015, p. 1)

En esta segunda parte de la norma se determina que la institución debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la accesibilidad universal y, mejorar continuamente su eficacia y eficiencia de acuerdo con los requisitos de NTE-INEN sobre accesibilidad vigentes.

Para ello la institución debe:

- a. Definir su actividad e identificar a los usuarios a los que está destinado el entorno que ella proporciona.
- b. Asegurar que los usuarios puedan realizar las actividades asociadas a su uso.
- c. Identificar la legislación vigente en materia de accesibilidad, verificar su cumplimiento y en su caso, identificar las soluciones a adoptar a través de las que se da cumplimiento a los requisitos establecidos en dicha legislación.
- d. Identificar otras soluciones que sean necesarias para asegurar la accesibilidad universal del entorno.
- e. Planificar en tiempo, forma, recursos y responsables la implementación y verificación de estas soluciones.
- f. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la implementación y el mantenimiento de estas soluciones.
- g. Implementar y ejecutar las soluciones identificadas.

- h. Determinar métodos de seguimiento, medición y verificación de la eficacia de las soluciones adoptadas.
- i. Planificar e implementar acciones de mejora de la accesibilidad.
- j. Establecer la metodología para verificar la accesibilidad universal de los usuarios reales y potenciales (INEN, 2015, p. 2,3).

Una vez revisada y analizada la Norma NTE-INEN 2849, se identificaron aquellas otras normas que se enmarquen en los Criterios DALCO de accesibilidad (deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n), contemplados en la primera parte de la norma.

Las normas escogidas se describen a continuaci3n:

- **NTE-INEN 2239 Accesibilidad medio f3sico. Se1alizacion**

Esta norma establece las caracter3sticas y los requisitos que deben cumplir las se1ales ubicadas en las edificaciones con acceso al p3blico y en los espacios urbanos para proporcionar informaci3n, asistencia, orientaci3n y comunicaci3n a todas las personas. (INEN, 2015, p. 1)

- **NTE-INEN 2244 Bordillo y pasamanos**

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los bordillos y pasamanos, que se usan como complemento de circulaciones peatonales. (INEN, 2016, p. 1)

- **NTE-INEN 2245 Rampas**

Esta norma establece las caracter3sticas generales y espec3ficas que deben cumplir las rampas que se construyan o habiliten en los entornos construidos, arquitect3nicos y urbanos para facilitar el acceso a las personas. (INEN, 2016, p.1)

- **NTE-INEN 2247 Corredores y pasillos**

Esta norma establece las dimensiones m3nimas y las caracter3sticas funcionales y constructivas que deben cumplir los corredores y pasillos en las edificaciones. (INEN, 2016, p.1)

- **NTE-INEN 2248 Estacionamientos**

Esta norma establece los requisitos que deben tener las plazas de estacionamiento vehicular. (INEN, 2016, p.1)

- **NTE-INEN 2249 Escaleras**

Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las escaleras interiores y exteriores. (INEN, 2016, p.1)

- **NTE-INEN 2293 Área higiénico-sanitaria**

Esta norma establece los requisitos de cuartos de baño y de aseo con relación a la distribución de las piezas sanitarias y las dimensiones mínimas tanto en el área de utilización como en la de los accesos, así como también, las condiciones de los aparatos sanitarios y los aspectos técnicos referentes a los materiales y esquemas de disposición de las instalaciones. (INEN, 2001, p. 1)

- **NTE-INEN 2309 Puertas**

Esta norma establece las dimensiones mínimas y/o máximas, y las características generales que deben cumplir las puertas y sus accesorios, para facilitar el acceso de todas las personas. (INEN, 2018, p.1)

- **NTE-INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos hápticos**

Esta norma contiene los requisitos para la planificación y ejecución de la señalización en pisos y planos hápticos, para la orientación y desplazamiento en forma autónoma, de las personas con discapacidad visual, en espacios urbanos y en edificios con acceso al público. (INEN, 2015, p.1)

- **NTE-INEN 3139 Ascensores**

Esta norma establece las dimensiones máximas y/o mínimas, y las características generales que deben cumplir los ascensores para asegurar su acceso y uso seguro para todas las personas. (INEN, 2018, p.1)

- **NTE-INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles**

Esta norma establece los requisitos, para el diseño, proyecto, ejecución y equipamiento de dormitorios accesibles en viviendas, en conjuntos

habitacionales y de habitaciones accesibles en edificaciones, no residenciales y demás edificaciones donde se requiere servicio de alojamiento, cuya actividad predominante es la de descanso y recuperación.

Esta norma es aplicable a toda edificación nueva o existente en proceso de adecuación, ampliación o cambio de uso. (INEN, 2018, p.1)

- **NTE-INEN 3142 Ventanas**

Esta norma establece los requisitos dimensionales y las características generales que deben cumplir las ventanas en la edificación, para facilitar su uso por todas las personas independiente de su condición y/o discapacidad. (INEN, 2018, p.1)

5.2. Resultado de la verificación de las infraestructuras de los hoteles

Con la identificación de las normas apropiadas se procedió a la elaboración de la lista de verificación que contiene todos los criterios a evaluar dentro de las edificaciones hoteleras.

Seguidamente se hizo la visita a los hoteles para la verificación de las infraestructuras, encontrando los siguientes resultados.

SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE

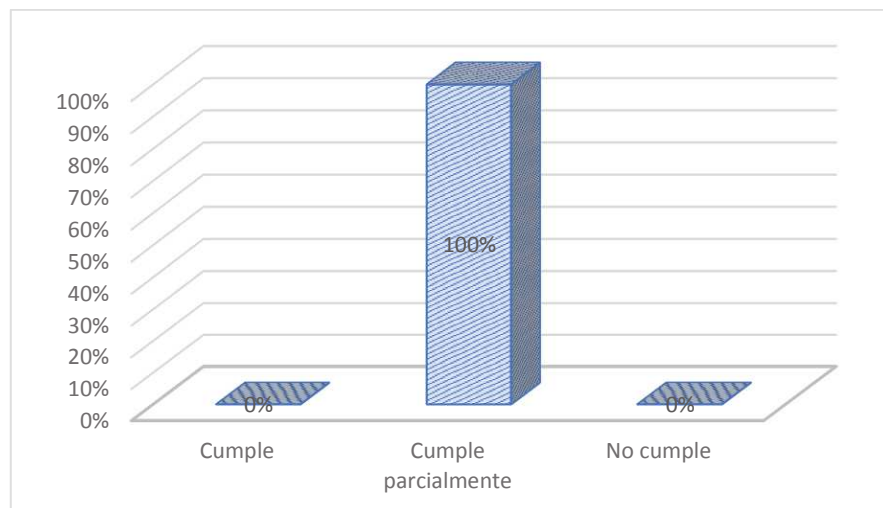


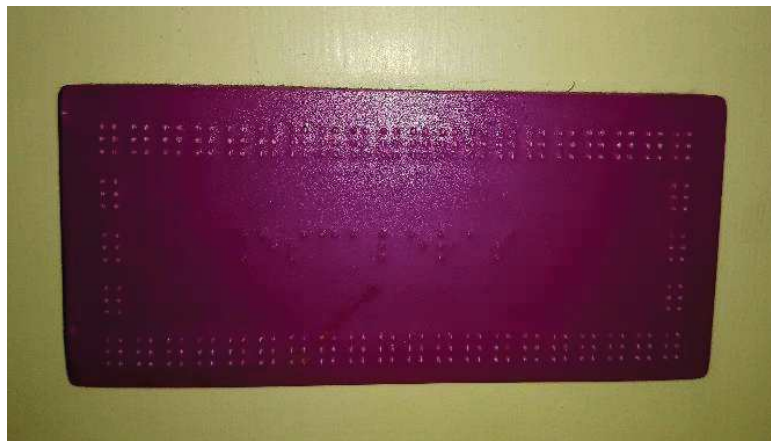
Figura 3. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con señalización accesible.

Fuente: Propia en base a observación directa.

El 100% de los hoteles cumple parcialmente con la norma de señalización accesible.

Los desvíos observados dentro de estos responden a los siguientes aspectos:

- Algunos no cuentan con señalización en relieve y braille, lo que dificultaría a una persona con discapacidad visual poder orientarse dentro de las instalaciones.
- Ningún hotel cuenta con señales que se reproduzcan mediante dispositivos visuales, lo que dificultaría a una persona con discapacidad auditiva, por ejemplo, la identificación de señales de alarma ante alguna emergencia.



Fotografía 1. Señalización en Braille.

Fuente: Propia.



Fotografía 2. Señalética fotolumínica.

Fuente: Propia.

BORDILLO Y PASAMANOS ACCESIBLES

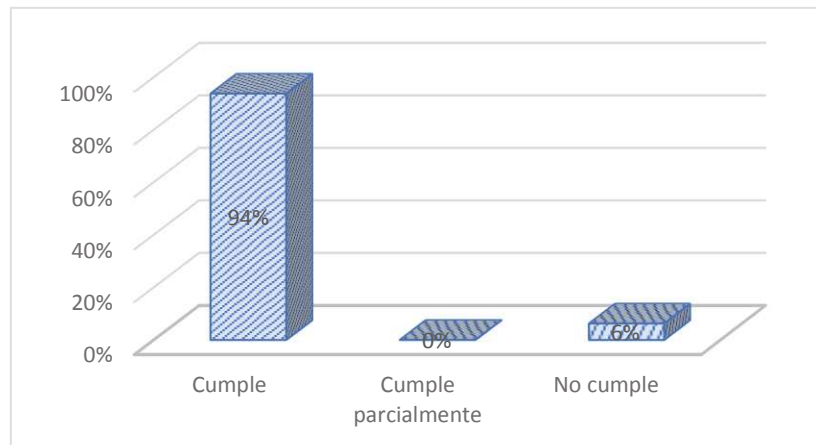


Figura 4. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con bordillo y pasamanos accesibles.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 94% cumple con los pasamanos accesibles en su altura, forma, ubicación, materiales y fijación.

Solamente el 6% (que representa a un solo hotel de los evaluados), no cumple con este elemento ya que no cuenta con pasamanos en sus instalaciones, específicamente en las escaleras.

Hay que mencionar que ninguna instalación necesita bordillos de seguridad ya que sus circulaciones no presentan desniveles.



Fotografía 3. Pasamano accesible escalera.
Fuente: Propia.



Fotografía 4. Pasamano accesible pasillo.
Fuente: Propia.

RAMPAS ACCESIBLES

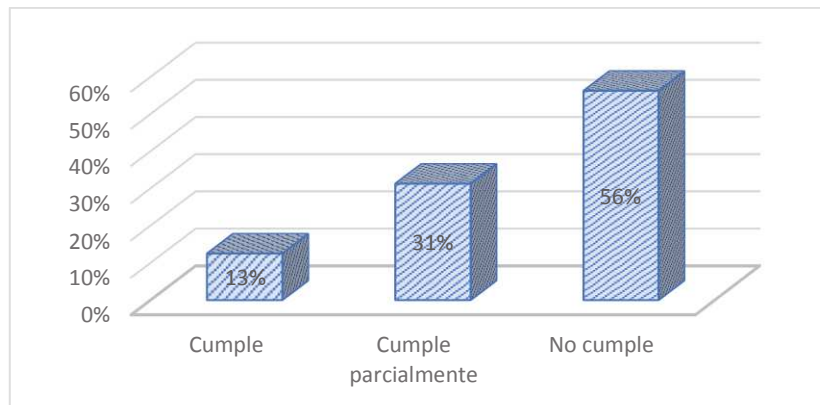


Figura 5. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con rampas accesibles.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 56% no cumple con el requisito de contar con rampas accesibles, necesarias para el acceso al establecimiento comercial. Concretamente, este porcentaje carece de dichas rampas.

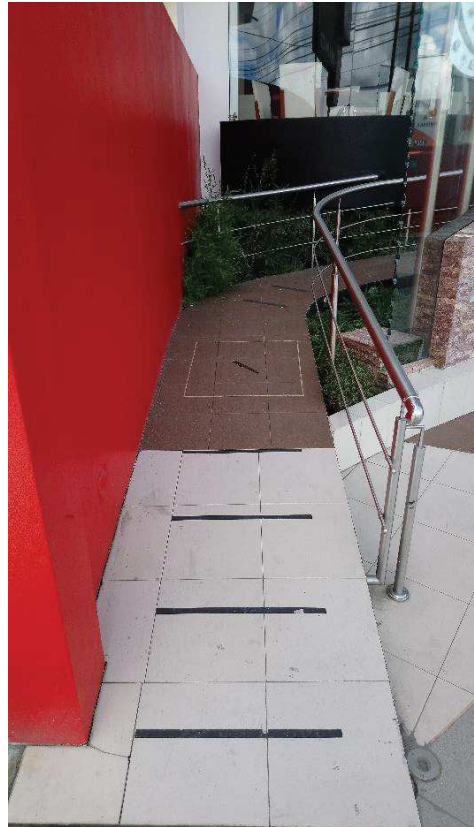
Un 31% del total de los hoteles cumple parcialmente con rampas accesibles. Los desvíos observados dentro de estos responden a los siguientes aspectos:

- Las rampas no tienen pasamanos.
- Las pendientes de las rampas son inadecuadas.
- Los pisos no son firmes o antideslizantes.
- En algunos casos, no existen rampas al ingreso, más allá que dentro de sus instalaciones se observan algunas en sitios como el estacionamiento o el ingreso a otras áreas del hotel.

Sólo un 13% del total cumple con el requisito de contar con rampas accesibles. Es preciso mencionar que estos hoteles no necesitan rampas ya que sus instalaciones son uniformes desde la entrada y en su interior no se observa desniveles que dificulten la movilidad de las personas. En este caso no aplica la verificación de la norma, aunque en la práctica cumplen con el espíritu de requisito de la misma.



Fotografía 5. Hotel sin necesidad de rampa desde su ingreso.
Fuente: Propia.



Fotografía 6. Rampa parcialmente accesible.
Fuente: Propia.

CORREDORES Y PASILLOS ACCESIBLES

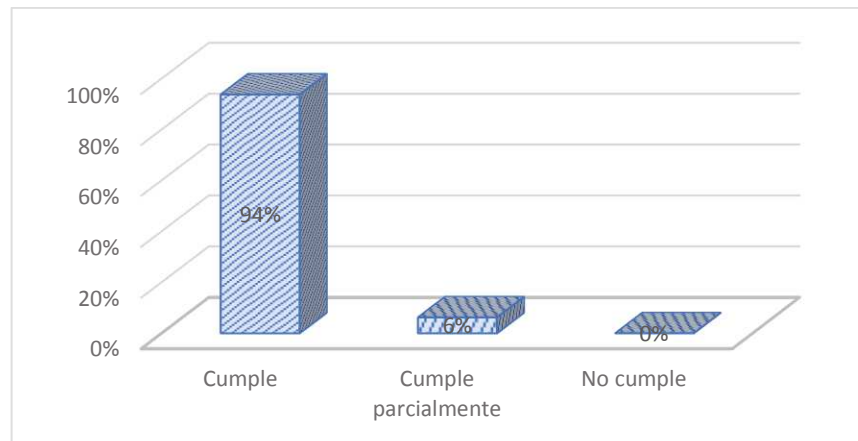


Figura 6. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con corredores y pasillos accesibles.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 94% de los establecimientos posee corredores y pasillos accesibles en su ancho, altura, y pisos firmes y uniformes.

El 6% restante, que corresponde a 1 hotel, cumple parcialmente debido a que el ancho de los corredores y pasillos es inadecuado respecto a los criterios de referencia.



Fotografía 7. Pasillo accesible.
Fuente: Propia.



Fotografía 8. Pasillo parcialmente accesible.
Fuente: Propia.

ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE

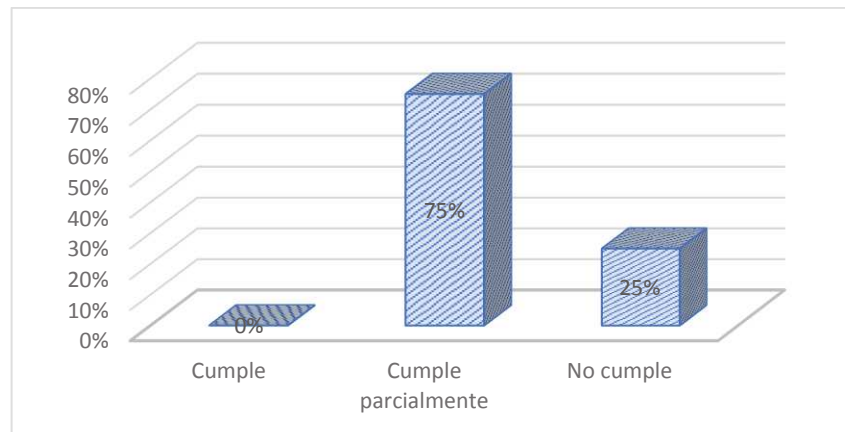


Figura 7. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con estacionamiento accesible.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 75% cumple parcialmente con estacionamiento accesible, esto debido a que ningún establecimiento de alojamiento cuenta con espacios de estacionamiento reservados para personas con discapacidad plenamente identificados con el símbolo universal de discapacidad. Además, algunos hoteles no cuentan con las franjas de transferencia para personas con discapacidad, no existe señalización horizontal que establezca el espacio para cada vehículo, y el ancho y altura establecido para cada estacionamiento en algunos establecimientos es inadecuado.

El 25% restante no cumple con el criterio de referencia, dado que no cuentan con el servicio de estacionamiento en el establecimiento.

Por último, cabe referir que ningún hotel cumple con todos los requisitos de estacionamiento accesible.



Fotografía 9. Estacionamiento parcialmente accesible.

Fuente: Propia.



Fotografía 10. Inexistencia de símbolo universal de discapacidad.

Fuente: Propia.

ESCALERAS ACCESIBLES

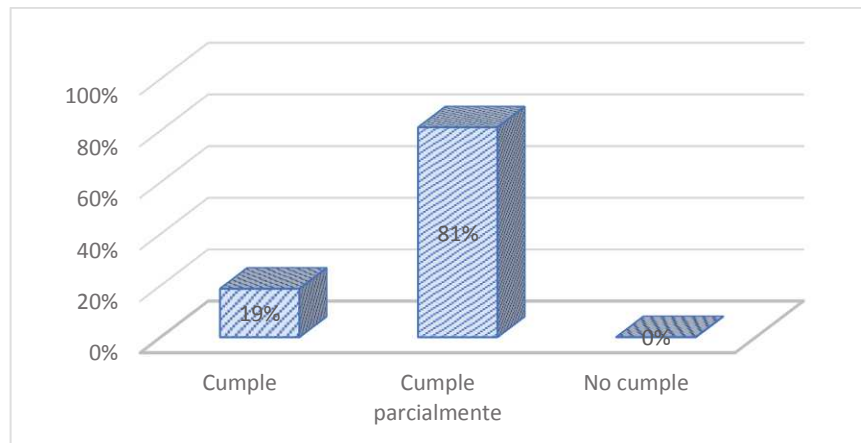


Figura 8. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con escaleras accesible.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 81% de estos, cumple parcialmente con el criterio establecido de contar con escaleras accesibles. La razón por la cual se considera que el cumplimiento es parcial y no total es que ninguno de ellos cuenta con pasamanos en ambos lados de la escalera.

Asimismo, un 19% del total de los establecimientos cumple con todos los requisitos para las escaleras accesibles. En este sentido, a diferencia de los anteriores, estos hoteles si cuentan con pasamanos en ambos lados de la escalera.



Fotografía 11. Escalera con pasamanos en ambos lados.
Fuente: Propia.



Fotografía 12. Escalera parcialmente accesible.
Fuente: Propia.

AREA HIGIÉNICO SANITARIA ACCESIBLE

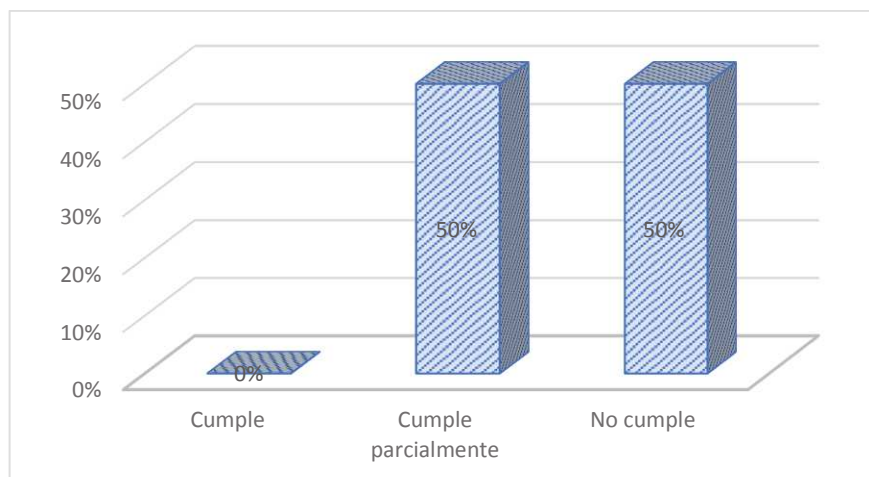


Figura 9. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con área higiénico sanitaria accesible.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 50% no cumple con área higiénico-sanitaria, es decir no tienen baño accesible para personas con discapacidad.

El 50% restante cumple parcialmente con área higiénico sanitaria accesible, esto debido a que algunos no tienen asiento en la ducha, plataforma en tina de baño, el sentido de apertura de puertas es inadecuado, no tienen sistema de alarma, no tienen área libre que permita maniobras de 360° o la grifería no es de palanca, monomando o sistema de sensores.



Fotografía 13. Área higiénico sanitaria accesible.

Fuente: Propia.



Fotografía 14. Área higiénico-sanitaria parcialmente accesible.

Fuente: Propia.

PUERTAS ACCESIBLES

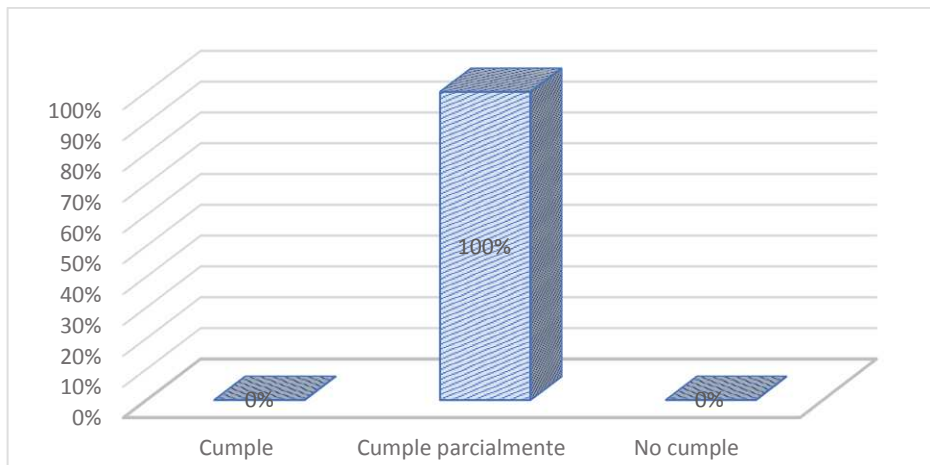


Figura 10. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con puertas accesibles.

Fuente: Propia en base a observación directa.

El 100% de los hoteles visitados cumple parcialmente con puertas accesibles, esto debido a que algunos no cuentan con cerraduras tipo palanca en puertas de acceso a la habitación, no tienen franjas indicadoras visuales en puertas de vidrio o no tienen puertas de entrada de fácil apertura.



Fotografía 15. Puerta accesible con símbolo de discapacidad y braille.

Fuente: Propia.



Fotografía 16. Puerta parcialmente accesible.

Fuente: Propia.

PISOS PODOTÁCTILES Y PLANOS HÁPTICOS

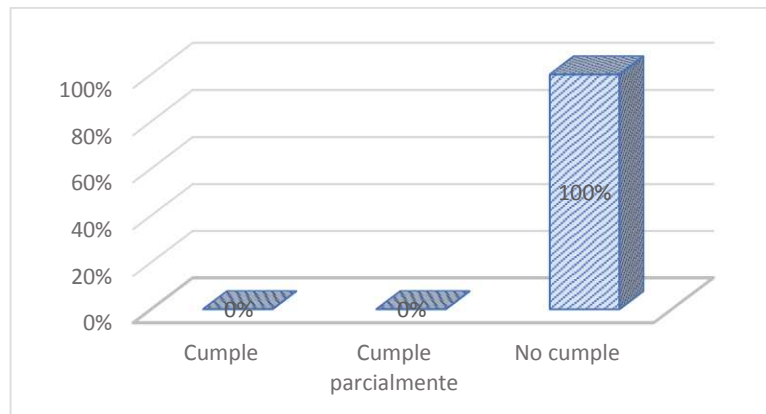


Figura 11. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con pisos podotáctiles y planos hápticos accesibles.

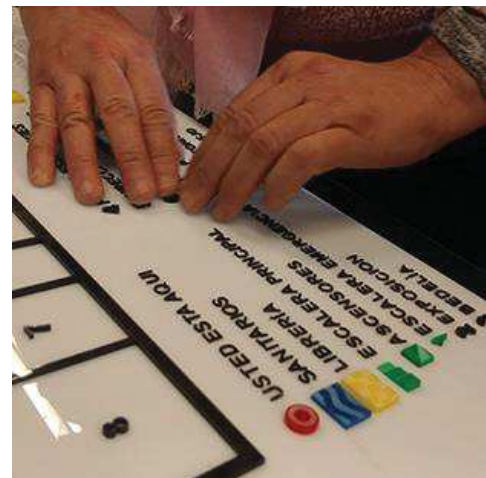
Fuente: Propia en base a observación directa.

Ningún hotel cuenta con pisos podotáctiles y planos hápticos incorporados en sus infraestructuras. Esto nos da una clara idea de que los hoteles priorizan las adecuaciones de accesibilidad vinculadas a la movilidad reducida y no se toma en cuenta adecuaciones para otro tipo de discapacidades.



Fotografía 17. Ejemplo de piso podotáctil.

Fuente: <https://safecitying.com/normativa-internacional-para-pisos-podotactiles/>



Fotografía 18. Ejemplo plano háptico.

Fuente: <https://www.cibaut.org/planos-hapticos.html>

ASCENSOR ACCESIBLE

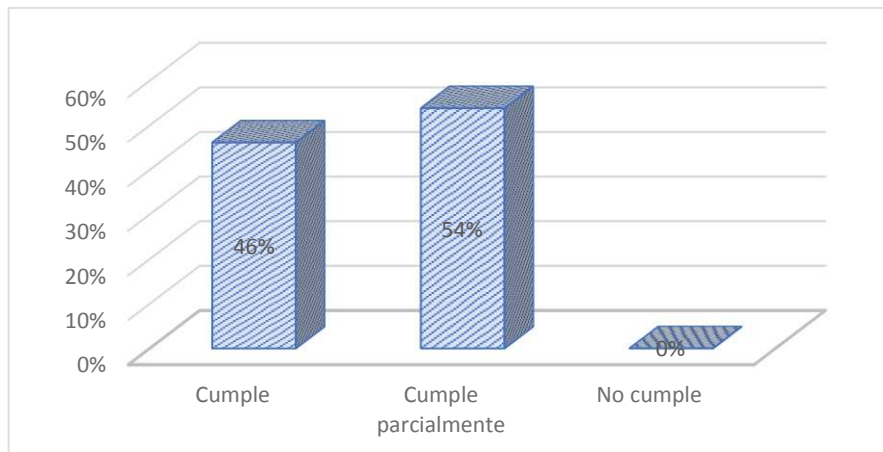


Figura 12. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con ascensores accesibles.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 54% cumple parcialmente con ascensor accesible. El desvío que presentan respecto a los criterios de referencia es que ninguno de ellos cuenta con botones con sistema Braille, los cuales resultan de importancia para la correcta orientación de una persona con discapacidad visual.

El 46% restante, cumple con todos los requisitos para ascensor accesible, tanto en su altura y ancho de puerta, ancho de cabina, botones en Braille, espejo, pasamanos, alarma, iluminación, y pisos a nivel y sin obstáculos.

Es preciso mencionar, que para esta norma se tomó en cuenta solamente trece establecimientos hoteleros. Los tres establecimientos restantes no fueron tomados en cuenta para la verificación ya que no cuentan con ascensor en sus instalaciones, en este sentido el Reglamento de Alojamiento Turístico no exige la implementación del mismo para edificios existentes y patrimoniales.



Fotografía 19. Ascensor accesible.
Fuente: Propia.



Fotografía 20. Botonera con braille y relieve.
Fuente: Propia.

HABITACION ACCESIBLE

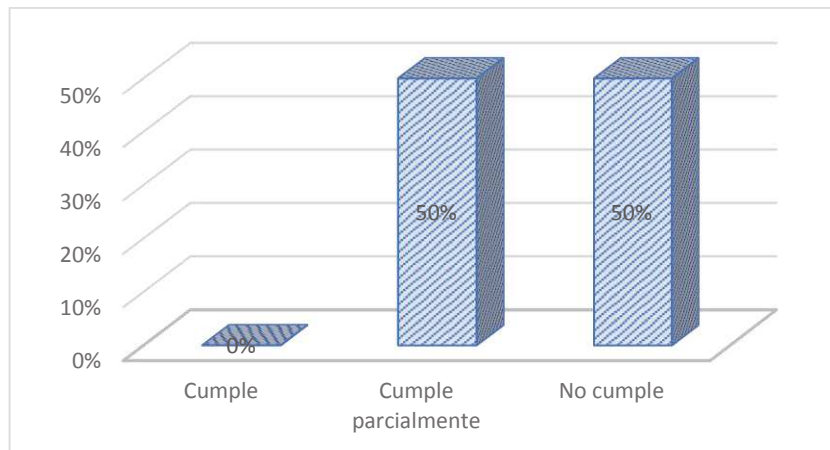


Figura 13. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con habitaciones accesibles.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 50% cumple parcialmente con habitación accesible, esto debido a que algunos no tienen un armario accesible, no cuentan con pulsadores de asistencia, la puerta no cuenta con información del piso y número de habitación o el número de habitaciones accesibles es inadecuado.

El 50% restante no cumple con habitación accesible debido a que no han implementado este tipo de habitaciones en sus edificaciones.



Fotografía 21. Camas a diferentes alturas.
Fuente: Propia.



Fotografía 22. Armario inaccesible.
Fuente: Propia.

VENTANAS ACCESIBLES

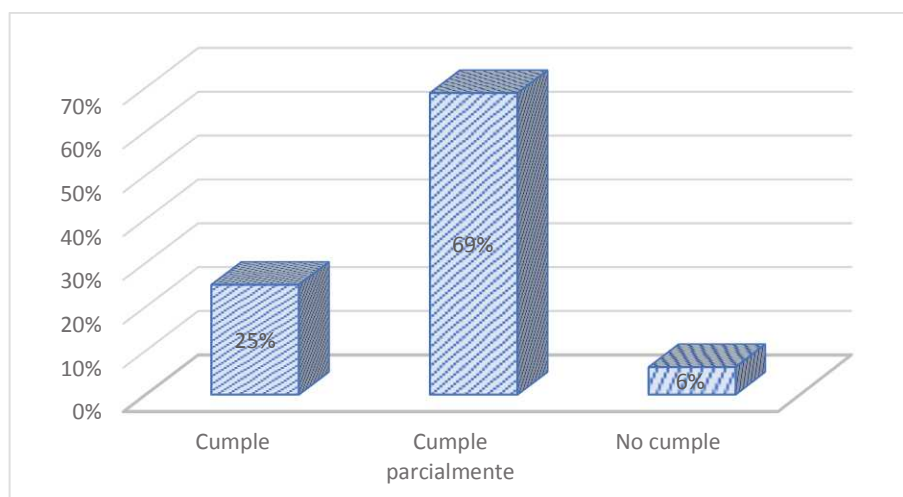


Figura 14. Porcentaje de hoteles que cumplen, cumplen parcialmente y no cumplen con ventanas accesibles.

Fuente: Propia en base a observación directa.

Del total de hoteles visitados, el 69% cumple parcialmente con ventanas accesibles, esto debido a que algunos no cuentan con franjas indicadoras visuales en ventanas de piso a techo o mamparas, o los dispositivos de control, accionamiento de apertura y cierre o persianas resultan de difícil manipulación.

El 25% cumplen con todos los requisitos para ventanas accesibles.

El 6% restante, que corresponde a un hotel, no cumple con los requisitos de ventanas accesibles ya que las mismas son de difícil acceso y manipulación.



Fotografía 23. Ventana accesible.

Fuente: Propia.



Fotografía 24. Ventana inaccesible.

Fuente: Propia.

CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS NTE-INEN EN LOS HOTELES DE LOJA

Una vez finalizado el proceso de levantamiento de información mediante la observación directa en los hoteles objeto de la presente investigación, se pudo constatar que los establecimientos hoteleros de cinco estrellas resultan ser los que presentan el mayor grado de cumplimiento con los criterios de referencia establecidos en las normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico, en comparación con las demás categorías (cuatro y tres estrellas).

Estos establecimientos por su categoría ofrecen los mejores servicios para todas las personas. La infraestructura observada incluye: amplias instalaciones que facilitan la movilidad de todos los huéspedes, áreas higiénico sanitarias adaptadas para personas con discapacidad y habitaciones apropiadas para recibir a todos los viajeros sin importar su condición.

Se han detectado dos grandes razones para explicar la situación indicada. Por una parte, al tratarse de establecimientos de alta gama, es lógico que posean mayores recursos económicos para la inversión de recursos en la implementación de mejoras en sus instalaciones, incluyendo las ligadas a la accesibilidad. Por otro lado, podría decirse que para estos tipos de hoteles la accesibilidad es considerada como un servicio más dentro de la oferta, siendo asociado por los inversores, propietarios y gerentes a una forma de valor agregado dentro del mercado del alojamiento.

Los hoteles cinco estrellas a menudo se consideran asociados a la idea de mayor calidad o lujo, por lo que sus estándares en la prestación de servicio son altos. A lo anterior, debe agregarse que, en términos generales, el Ministerio de Turismo del Ecuador, mediante su Reglamento de Alojamiento Turístico, tiene requisitos con mayor grado de exigencia para los hoteles de esta categoría. Sin embargo, específicamente en los temas de accesibilidad, en Ecuador no se les exige mucho más a los hoteles cinco estrellas que a los hoteles de tres y cuatro estrellas. En algunos aspectos, incluso, no hay exigencias diferenciadas de acuerdo con la categorización del establecimiento. Para ejemplificar este último punto, a todos los hoteles categorizados como cinco, cuatro o tres estrellas se les exige el mismo porcentaje de habitaciones accesibles, un 2% del total.

En la Figura 15 se puede apreciar el promedio de cumplimiento de las normas NTE-INEN por cada categoría de hotel, tomando como universo las doce normas NTE-INEN como criterio de referencia. Para obtener dichos valores, se verificó el número de cumplimientos de cada hotel, luego se sumaron dichos cumplimientos por cada categoría y finalmente a este valor se lo dividió por el número de hoteles correspondientes a las mismas.

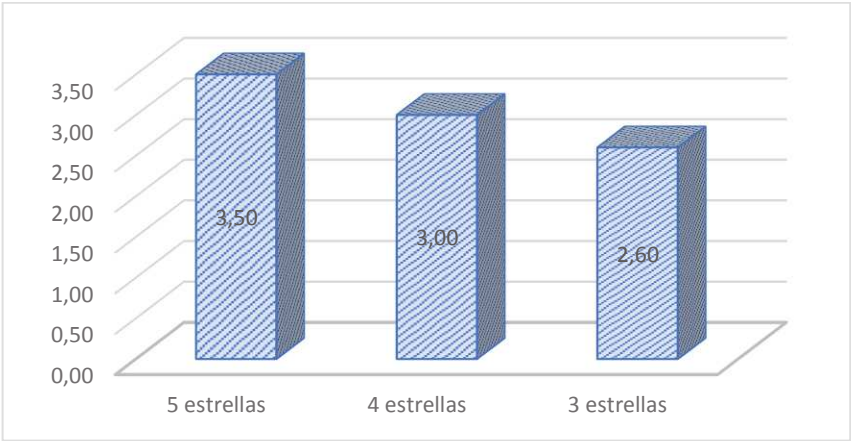


Figura 15. Número promedio de cumplimiento de las normas NTE INEN por cada categoría de hotel.
Fuente: Propia.

Ningún hotel de ninguna categoría cumple con todas las normas NTE-INEN. Los hoteles de cinco estrellas son los que más cumplen con las mismas, además, cumplen parcialmente con algunas normas debido a, si se puede decir, detalles. Faltarían muy pocas implementaciones para que estos hoteles puedan cumplir con la mayoría de las normas técnicas.

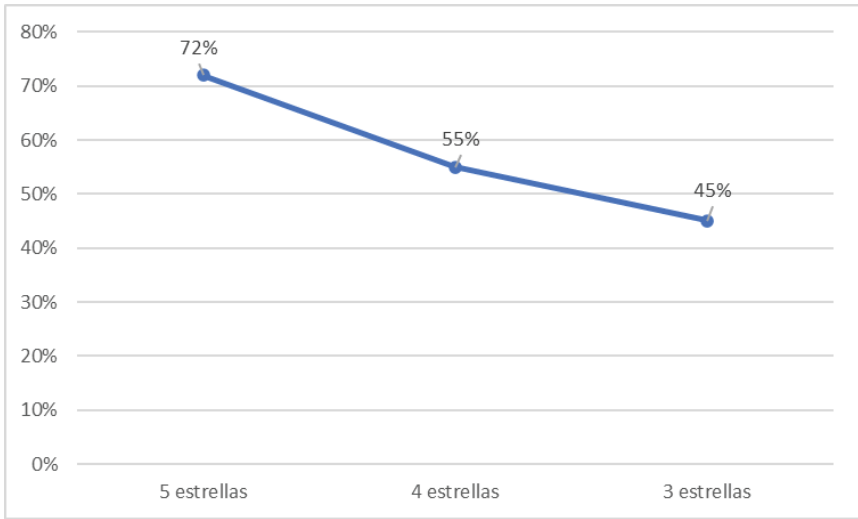


Figura 16. Número promedio de cumplimiento de las normas NTE INEN por cada categoría de hotel.
Fuente: Propia.

En la figura 16 podemos observar el porcentaje de cumplimiento de cada categoría de hotel para todos los requisitos de todas las normas de NTE-INEN de accesibilidad al medio físico. En el mismo se evidencia que los hoteles de 5 estrellas cumplen con el mayor porcentaje de requisitos de todas las normas.

Así mismo, en la tabla 6 se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada hotel en cada norma y el porcentaje de cumplimiento promedio de cada categoría en cada norma. La tendencia de que los hoteles de 5 estrellas son los que más cumplen con los requisitos de cada norma se sigue evidenciando. Aquellos hoteles que se señalan en rojo corresponden a aquellos en los cuales no aplicó la verificación.

TABLA 6. Cumplimiento de cada hotel en cada norma y cumplimiento promedio de cada categoría hotelera en cada norma

N°	NOMBRE DEL HOTEL	CATEGORIA	NTE-INEN 2239		NTE-INEN 2244		NTE-INEN 2245		NTE-INEN 2247		NTE-INEN 2248		NTE-INEN 2249		NTE-INEN 2293		NTE-INEN 2309		NTE-INEN 2854	NTE-INEN 3139		NTE-INEN 3141		NTE-INEN 3142								
			88%	88%	100%	100%	No aplica	83%	100%	100%	33%	42%	80%	80%	80%	80%	86%	86%	0%	100%	92%	60%	65%	50%	75%							
1	Grand Victoria Boutique	5 estrellas	88%	88%	100%	100%	No aplica	83%	100%	100%	33%	42%	80%	80%	80%	80%	86%	86%	0%	100%	92%	60%	65%	50%	75%							
2	Sonesta	5 estrellas	88%		100%		83%		100%		50%		80%		80%		86%		0%	83%		70%		100%								
3	Casben	4 estrellas	63%	59%	100%	100%	67%	17%	100%	92%	50%	33%	80%	85%	80%	50%	86%	75%	0%	100%	94%	70%	45%	100%	63%							
4	Grand Hotel Loja	4 estrellas	63%		100%		0%		100%		50%		100%		70%		71%		0%	100%		50%		71%		75%	0%	100%	94%	50%	45%	50%
5	Jardines del Rio	4 estrellas	50%		100%		0%		67%		0%		80%		0%		57%		0%	aplica		0%		83%		0%	83%	60%	50%			
6	Quo Vadis	4 estrellas	63%		100%		0%		100%		33%		80%		50%		86%		0%	83%		60%		50%								
7	El Cardenal	3 estrellas	38%	58%	100%	90%	0%	26%	100%	100%	0%	23%	100%	84%	60%	21%	71%	70%	0%	No aplica	83%	70%	19%	0%	55%							
8	Podocarpus	3 estrellas	63%		100%		83%		100%		33%		80%		0%		71%		0%	83%		0%		50%								
9	Prado Internacional	3 estrellas	63%		100%		0%		100%		17%		80%		70%		57%		0%	83%		50%		50%								
10	Ramses	3 estrellas	50%		100%		0%		100%		33%		80%		0%		86%		0%	aplica		0%		50%								
11	Royal Romar	3 estrellas	63%		100%		83%		100%		50%		100%		84%		80%		21%	86%		70%		0%		83%	83%	70%	19%	75%		
12	San Sebastian	3 estrellas	63%		100%		0%		100%		0%		80%		0%		57%		0%	83%		0%		50%								
13	Santonni	3 estrellas	63%		100%		67%		100%		50%		80%		0%		86%		0%	83%		0%		100%								
14	Vilcabamba Zamorano	3 estrellas	63%		0%		0%		100%		33%		80%		0%		57%		0%	83%		0%		50%								
15	Real	3 estrellas	63%		100%		0%		100%		17%		80%		0%		71%		0%	83%		0%		75%								
16	Cristal Palace	3 estrellas	50%		100%		No aplica		100%		0%		80%		0%		57%		0%	83%		0%		50%								

Fuente: Propia

Se puede decir entonces que, en promedio, los hoteles de cinco estrellas cumplen con 3.5 de las doce normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico, los hoteles de cuatro estrellas cumplen con 3 normas en promedio, y los hoteles de 3 estrellas cumplen con 2,6 normas.

Entre las normas técnicas que más se cumplen en el total de hoteles estudiados se encuentran:

- **NTE-INEN 2244 Bordillo y pasamanos.**
- **NTE-INEN 2247 Corredores y pasillos.**

Asimismo, entre aquellas que presentan un menor grado de cumplimiento aparecen:

- **NTE-INEN 2245 Rampas.**
- **NTE-INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos hápticos.**

6.1. Análisis por categoría hotelera en cada norma

- **NTE-INEN 2239. Señalización**

En el caso de esta norma, todos los hoteles de Loja que fueron evaluados en la presente tesis de tres, cuatro y cinco estrellas presentan un cumplimiento parcial con la norma NTE-INEN 2239.

Para el criterio de señales visuales, todos los hoteles cumplen con los criterios de forma, color y grafismo de su señalética. Asimismo, cumplen con el criterio que establece que la señalética debe ser luminosas o fotolumínicas y que su superficie no cause reflejos que dificulten la lectura del texto y/o la identificación del pictograma.

En cuanto a las señales táctiles, solamente los dos hoteles de cinco estrellas y sólo uno de los categorizados como cuatro estrellas cumplen parcialmente con este criterio. En los mismos se pudo observar la existencia del sistema braille en puertas de habitación, número de piso, en la entrada de algún servicio o para orientación general. Cabe señalar que este cumplimiento es parcial ya que no abarca todas las funciones permanentes del hotel. Los 13 hoteles restantes no han implementado el sistema de señalización en relieve y braille.

Finalmente, para el criterio de señales audibles, todos los hoteles cuentan con sistema de alarma sonora en caso de emergencia.

Lo que no se pudo observar, en ninguno de los establecimientos visitados, es la existencia de señales que se reproduzcan mediante dispositivos visuales, específicamente en las habitaciones, lo que dificultaría a una persona con discapacidad auditiva, por ejemplo, la identificación de señales de alarma ante alguna emergencia.

- **NTE-INEN 2244 Bordillo y pasamanos.**

Para esta norma, solamente un hotel de categoría tres estrellas del total de los establecimientos evaluados, no cuenta con el requisito de pasamanos en sus instalaciones. Específicamente en las escaleras, donde su implementación es indispensable para el apoyo de los huéspedes independientemente de su condición. Justamente, no lo tiene en el único lugar donde debería contar con pasamanos este hotel.

Los demás hoteles evaluados cuentan con pasamanos en escaleras, balcones y rampas y cumplen con los requisitos de altura, forma, ubicación, materiales y fijación.

- **NTE-INEN 2245 Rampas.**

En esta norma, de los dos hoteles de cinco estrellas existentes, uno cumple con la norma, ya que cuenta con rampa de acceso a su instalación, mientras que el otro no necesita rampa de acceso ya que el ingreso está a nivel de la acera. En el caso de este hotel en particular (y de aquellos que no cuenten con rampas en sus instalaciones), no aplica la verificación de las características inherentes a las rampas, debiendo consignarse además que, en la práctica, cumpliría con el espíritu del requisito de accesibilidad.

De los hoteles de cuatro estrellas, uno cumple parcialmente con la norma NTE-INEN 2245, mientras que los tres restantes no cumplen con la misma ya que no cuentan con rampa de acceso al establecimiento.

De los hoteles de tres estrellas, uno no necesita rampa de acceso ya que está a nivel de la acera, tres cumplen parcialmente con la norma y los seis restantes no cumplen con la norma ya que no cuentan con rampa de acceso al hotel.

Hay que mencionar, que solamente un hotel de categoría tres estrellas, requeriría de una rampa de acceso interna, específicamente del área de restaurante

al salo de eventos. Los demás hoteles no necesitan rampas internas debido a que las circulaciones a los diferentes servicios en cada piso se encuentran al mismo nivel.

El reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador, en este sentido especifica, en el Anexo A inciso 27:

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.

Tomando en cuenta que, de los dieciséis hoteles visitados, nueve no tienen rampa de acceso a su establecimiento, podríamos afirmar que existe una carencia en la fiscalización para el cumplimiento de esta norma, ya que el reglamento señala como requisito obligatorio la existencia de acceso con facilidades para personas con discapacidad.

- **NTE-INEN 2248. Estacionamientos**

En el caso de la norma técnica NTE-INEN 2248, los dos hoteles categorizados como cinco estrellas cumplen parcialmente con la norma. De los hoteles cuatro estrellas, tres cumplen parcialmente con dicha norma y uno no presenta conformidad con los requisitos de esta. De los hoteles tres estrellas, siete cumplen parcialmente con la norma y tres no cumplen con la misma.

Del total de establecimientos visitados, doce cuentan con estacionamiento en sus instalaciones y cuatro contratan este servicio en las inmediaciones del hotel. Los cuatro establecimientos que contratan este servicio corresponden: uno a la categoría de cuatro estrellas, mientras que los tres restantes se encuentran categorizados como de tres estrellas. Resulta pertinente mencionar, que estos cuatro establecimientos que tercerizan el servicio de estacionamiento no cumplen con la norma NTE-INEN 2248, debido a que los estacionamientos en la ciudad de Loja carecen de accesibilidad. De hecho, si bien el espacio urbano del centro de la ciudad ha mejorado significativamente en cuanto a la accesibilidad, los servicios de estacionamiento carecen de la misma por lo que dificultan el desplazamiento de las personas con discapacidad, de acuerdo a la observación realizada en estos durante

el proceso de recolección de datos de campo para la presente tesis. Para demostrar conformidad con la norma NTE-INEN 2248, los hoteles que contratan este servicio deben asegurarse de que sus proveedores cumplan con los requisitos de la norma.

En el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, Anexo 1 inciso 2, se establece contar con: “Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento”. Además, se contempla que los establecimientos de cinco estrellas tengan un 20% de plazas de estacionamiento, los de cuatro estrellas un 15% y los de tres estrellas un 10%. “En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas”. Para el caso de los hoteles que alquilan el servicio de estacionamiento, deberán garantizar estas tres plazas para sus huéspedes y la ubicación de los vehículos de personas con discapacidad en el caso de requerirlo.

Otro de los aspectos que se pudo observar a nivel de todos los establecimientos visitados, es que ningún hotel ha destinado un espacio de estacionamiento exclusivo para las personas con discapacidad, por lo que cada establecimiento se encargará de garantizar la ubicación de los vehículos de estas personas. Además, las dimensiones de los espacios destinados para los estacionamientos son mínimas, por lo que, por ejemplo, a una persona en silla de ruedas se le dificultaría bajar de su automóvil. Finalmente cabe mencionar que todos los estacionamientos observados tienen una disposición de 90°.

- **NTE-INEN 2249. Escaleras**

Los dos hoteles categorizados como cinco estrellas por la autoridad competente cumplen parcialmente con la norma NTE-INEN 2249. De los hoteles cuatro estrellas, uno cumple con los requisitos de la norma y los tres restantes cumplen parcialmente. De los hoteles categorizados como tres estrellas, dos cumplen con la norma, mientras que los ocho restantes presentan un cumplimiento parcial con los criterios de referencia.

De aquellos hoteles que cumplen con la norma NTE-INEN 2249, en un establecimiento categorizado como de 4 estrellas y en dos como de tres estrellas, se pudo observar el cumplimiento de la misma debido a que han implementado el

pasamanos en ambos lados de la escalera, como se menciona en el capítulo anterior.

La totalidad de las escaleras en todos los establecimientos son de fácil acceso con superficies antideslizantes y uniformes, en conformidad con los requisitos de la NTE-INEN 2249.

- **NTE-INEN 2293. Área higiénico-sanitaria**

Para la verificación de la norma NTE-INEN 2293 se tomaron en cuenta las áreas higiénico-sanitarias de uso común y privado.

Los dos hoteles de cinco estrellas cumplen parcialmente con los criterios de referencia establecidos en la norma NTE-INEN 2293. De los hoteles cuatro estrellas, tres cumplen parcialmente los requisitos, mientras que uno no cumple con los criterios. Asimismo, en los hoteles tres estrellas, se observa que tres cumplen parcialmente con la NTE-INEN 2293, mientras que un total de siete no cumplen con lo establecido en dicha norma.

Sintéticamente, puede afirmarse que se observa un total de cuatro hoteles evaluados que cumplen con casi todos los requisitos, siendo estos: los dos hoteles categorizados como de cinco estrellas, uno de los de cuatro estrellas y uno con categoría de tres estrellas. En estos establecimientos se evidenció el cumplimiento de la mayoría de los requisitos, con la excepción puntual de uno correspondiente a la disponibilidad de una alarma sonora y visual. Los establecimientos aludidos incumplen este requisito particular de la norma NTE-INEN 2293, aunque cabe destacarse que han efectuado acciones alternativas para suplirlo. En esta línea, han procedido a la implementación de un teléfono que se encuentra instalado dentro del área higiénico-sanitaria que cumple con la función de alarma en caso de ocurrencia de algún accidente. En otras palabras, el huésped en caso de sufrir un accidente puede dar aviso brindando y recibiendo información utilizando el dispositivo mencionado. Es por esto por lo que se afirma que estos establecimientos cumplen parcialmente con la norma, ya que la NTE-INEN 2293 especifica la existencia de alarma sonora y visual, siendo suplido esto por un mecanismo alternativo.

En cambio, los hoteles que no cumplen con la norma NTE-INEN 2293 no han adaptado las áreas higiénico-sanitarias de sus establecimientos para las personas con discapacidad.

En esta misma línea, el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador no especifica que los hoteles deban contar con un área higiénico-sanitaria adaptada para personas con discapacidad en el establecimiento, lo que si especifica es que los hoteles deben contar con al menos una habitación para personas con discapacidad. Teniendo en cuenta esto último, podría afirmarse que existe una carencia en la normativa nacional que no contempla la implementación de esta área para personas con discapacidad, aunque se supone que al existir una habitación para estas personas debería también existir un baño adaptado en la misma.

- **NTE-INEN 2309. Puertas**

En el caso de la norma NTE-INEN 2309, la totalidad de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con la misma.

Existen el caso especial de tres hoteles que cumplen con casi todos los requisitos, siendo estos: los dos hoteles de categoría cinco estrellas y uno de los categorizados como tres estrellas. En estos establecimientos, en las puertas de vidrio o mamparas, las franjas indicadoras visuales que ayudan a la percepción de estas y evitan colisiones de personas con discapacidad visual u otro tipo de discapacidad, no se encuentran ubicadas a la altura que especifica la norma, es por eso su cumplimiento parcial, de lo contrario, cumplirían con todos los requisitos de la norma.

- **NTE-INEN 2854. Pisos podotáctiles y planos hápticos**

Los pisos podotáctiles y planos hápticos ayudan a las personas con discapacidad visual a identificar y orientarse en los espacios. Estos pisos sirven de guía para las personas con visibilidad reducida y pueden ser detectados con la planta del pie o con el bastón guía. Suelen estar ubicados al inicio y final de escaleras, puertas de entrada a los establecimientos y ascensores o aceras. Por otro lado, los planos hápticos en cambio son representaciones graficas en alto relieve de planos de edificaciones, un área urbana o redes de transporte. Permiten a las personas con discapacidad visual orientarse encontrando con facilidad ubicaciones y recorridos.

Para el caso de la norma NTE-INEN 2854, ningún hotel ha demostrado conformidad con los criterios de referencia establecidos en la misma, ya que, ningún establecimiento ha contemplado la implementación de estos pisos y planos.

- **NTE-INEN 3139. Ascensores**

Los resultados del proceso de evaluación de la conformidad de los establecimientos respecto a los requisitos de la norma NTE-INEN 3139 marca que, de los hoteles categorizados como de cinco estrellas, uno cumple con dicha norma, mientras que el otro cumple parcialmente con la misma. Asimismo, de los hoteles de cuatro estrellas, tres cumplen con la norma. En cambio, de los hoteles tres estrellas, se cuentan dos que cumplen con la NTE-INEN 3139, mientras que hay seis que cumplen parcialmente con los criterios de esta.

Aquellos hoteles en los que se observó un cumplimiento parcial con la norma NTE-INEN 3139, el desvío aparece asociado a que no cuentan con el sistema braille en los botones del ascensor. Por eso, se ha considerado su cumplimiento como parcial.

Existe el caso especial de tres de los hoteles de categoría tres estrellas que no cuentan con ascensor en sus instalaciones. Para estos hoteles la verificación no es aplicable. En este sentido, el Reglamento de Alojamiento Turístico especifica en el Anexo 1 inciso 10: “Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales”. Para los hoteles de cuatro y de cinco estrellas se menciona:” Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja”, y para los establecimientos hoteleros tres estrellas “Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja”. Como se puede observar el reglamento no exige la existencia de ascensor para los establecimientos ya existentes, en este caso, los tres hoteles visitados que no cuentan con el mismo son establecimientos que en un principio no iban a ser utilizados como servicio de alojamiento, por ello no se contempló la implementación de ascensor.

- **NTE INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles**

Respecto a la norma NTE-INEN 3141, los dos hoteles de categoría cinco estrellas cumplen parcialmente con la norma. De los hoteles cuatro estrellas, tres cumplen parcialmente y uno no cumple. De los hoteles tres estrellas, tres cumplen parcialmente y siete no cumplen con la norma.

Aquellos hoteles que no cumplen con la norma, 50% de los establecimientos comprendidos en este estudio, no han implementado habitaciones adaptadas para personas con discapacidad, esto pese a que el Ministerio de Turismo exige que todos los hoteles indistintamente de su categoría cuenten con al menos una habitación adaptada para estas personas.

En el reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador, Anexo 1 inciso 18 se establece: “Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento”, el porcentaje para las categorías de tres, cuatro y cinco estrellas es de 2% sobre el total de habitaciones. Sin embargo, como nota al pie del anexo se establece: “En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado”.

Esto nos da una clara idea de que no se está cumpliendo con el reglamento de alojamiento turístico, existiendo una carencia en la fiscalización del cumplimiento legal por parte de la autoridad competente, ya que, la mitad de los establecimientos hoteleros no cuentan con habitaciones accesibles. Del porcentaje de hoteles que no cumplen con estas normas, en su mayoría son hoteles con categoría tres estrellas.

- **NTE-INEN 3142. Ventanas**

Los resultados del proceso de evaluación de la norma NTE-INEN 3142 muestra que en los hoteles cinco estrellas, uno cumple con los requisitos de la norma, mientras que el otro cumple parcialmente. Asimismo, de los hoteles categoría cuatro estrellas, uno cumple con la norma, mientras los tres restantes cumplen parcialmente. Finalmente, de los hoteles categorizados como tres estrellas, dos cumplen con la norma NTE-INEN 3142, siete cumplen parcialmente y uno no cumple con la misma.

Lo que se constató durante el proceso de verificación de esta norma es que la mayoría de las ventanas analizadas son de fácil acceso y manipulación. Solamente en un hotel categoría tres estrellas la manipulación de la ventana era de difícil acceso, se encontraba ubicada a una altura muy superior. El cumplimiento parcial de los hoteles en su mayoría era debido a que las persianas o cortinas eran de difícil

manipulación y en algunos casos las ventanas tipo mampara no tenían las franjas visualizadoras visuales.

6.2. El cumplimiento de las normas y la accesibilidad turística en Loja

En líneas generales, una vez finalizada la verificación de las instalaciones hoteleras, podemos afirmar que los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja han adaptado sus instalaciones para recibir en su mayoría a huéspedes con discapacidad física (movilidad reducida), dejando de lado otro tipo de discapacidades.

Es importante que los hoteles adopten medidas de accesibilidad tomando en cuenta a todas las discapacidades, aun sabiendo que la mayoría de las personas con discapacidad suelen estar acompañadas de otras personas que los asisten durante sus traslados, pero no debe descartarse la posibilidad de que en algún momento las personas con discapacidad puedan quedarse solas y necesiten orientarse o informarse dentro de las instalaciones del hotel.

Finalmente podemos decir que el sector hotelero de la ciudad de Loja ha adoptado acciones para mejorar la accesibilidad a sus instalaciones, de la mano con las directrices y exigencias del Ministerio de Turismo.

A marzo de 2020, según datos de los propios gerentes hoteleros, el número de visitantes con discapacidad es bajo por lo que estarían preparados para recibir a personas con estas condiciones, sobre todo personas con movilidad reducida, sin embargo, esto no significa que no deban continuar adoptando las medidas pertinentes y adaptando sus instalaciones, por el contrario, las iniciativas de mejoramiento de accesibilidad deberían continuar, teniendo en cuenta por un lado a todas las discapacidades, y por otro, un eventual crecimiento de visitas a la ciudad de personas con estas condiciones de discapacidad.

CAPÍTULO VII: CONOCIMIENTO DE LOS GERENTES DE LOS HOTELES ACERCA DE LA ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El factor humano en la gestión de un hotel es de suma importancia. De acuerdo con Albert Barra (2018), un gerente de hotel debe tener una gran atención a los detalles, el liderazgo y las habilidades de trabajo en equipo, además, debe reunir habilidades interpersonales para mantener una relación cordial con los huéspedes y empleados. Así mismo señala, que la gestión de un hotel conlleva una serie de responsabilidades. Debe poder adaptarse a los nuevos desafíos, ayudar a los diferentes departamentos y garantizar que el hotel mantenga un nivel de excelencia.

Para los resultados de la presente investigación, resultó importante determinar el conocimiento, actitudes e iniciativas de los gerentes de los hoteles hacia las personas con discapacidad, el turismo accesible y la accesibilidad en general, puesto que los mismos son los encargados de tomar las decisiones más acertadas para el buen desenvolvimiento de la empresa, debido a que son ellos los que influyen con los servicios y adecuaciones para brindar un buen servicio a sus huéspedes.

Para poder establecer el conocimiento de los gerentes de los hoteles en materia de accesibilidad, se establecieron criterios de referencias plasmados en una encuesta. Esta fue realizada a cada uno de los gerentes de los establecimientos objeto del estudio. Como ya se mencionó anteriormente, del universo de establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas de Loja (20 establecimientos en total), 16 accedieron a participar de la investigación, resultando una muestra representativa. En total se realizaron 15 encuestas debido a que un gerente está encargado de dos hoteles a la vez.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de las encuestas. Para una mejor lectura de los datos obtenidos, se exponen secuencialmente cada una de las preguntas que sirvieron de referencia y se analizan los resultados obtenidos en función de cada una de ellas.

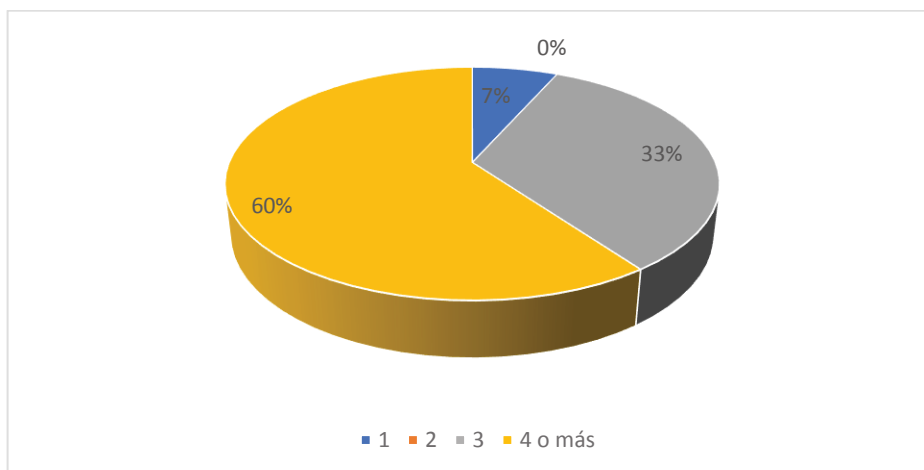


Figura 17. Tipos de discapacidad identificados por los gerentes de los establecimientos.
Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de los encuestados, el 60% conoce cuatro o más tipos de discapacidad, el 33% conoce 3 tipos de discapacidad, el 7% conoce dos tipos de discapacidad y ningún encuestado manifestó no conocer algún tipo de discapacidad. Entre las discapacidades que se mencionaron esta la discapacidad física, mental, auditiva, sensorial, cerebral, origen congénito, sordomudo, visual, neuronal, psíquica, emocional, entre otras.

Cabe mencionar que en el Ecuador se reconocen cuatro tipos de discapacidad (CONADIS, 2018):

- Discapacidad Física.
- Discapacidad Sensorial (auditiva y visual).
- Discapacidad Psicosocial.
- Discapacidad Intelectual.

Ningún encuestado manifestó conocer las discapacidades de esta manera.

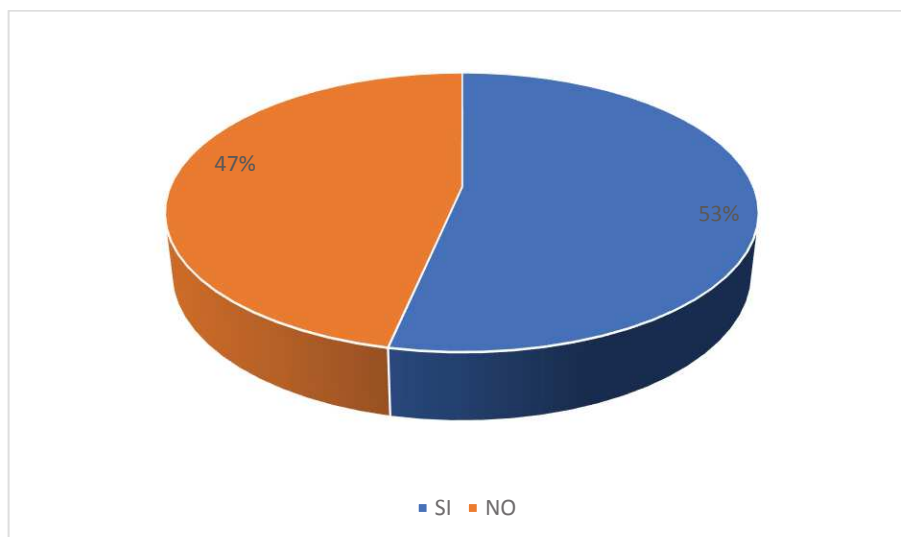


Figura 18. Conocimiento de los gerentes sobre las leyes, normativas y reglamentos técnicos nacionales referidos a la accesibilidad y a las personas con discapacidad.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de los encuestados, el 53% afirma conocer alguna ley, normativa o reglamento con respecto a las personas con discapacidad o lineamientos de accesibilidad. El 47% restante no conoce acerca de leyes, normativas, reglamentos para personas con discapacidad o lineamientos de accesibilidad.

De entre las leyes, normativas, reglamentos o lineamientos que se mencionaron están la Ley Orgánica de Discapacidades y las Normas de Accesibilidad.

En el Ecuador existe la Ley Orgánica de Discapacidades, el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades y las Normas INEN de Accesibilidad al medio físico. Ningún encuestado manifestó conocerlas a todas.

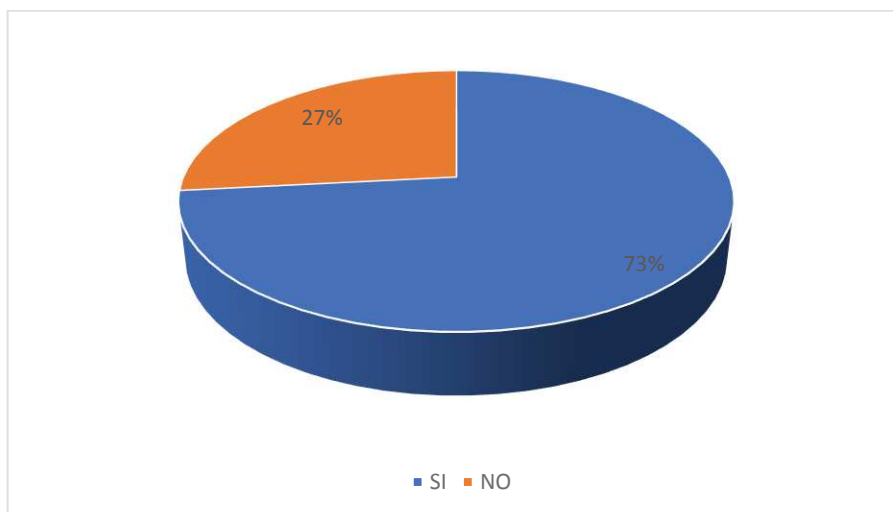


Figura 19. Conocimiento del concepto de turismo accesible por parte de los gerentes de los establecimientos hoteleros.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de encuestados, el 73% afirma conocer sobre el turismo accesible, mientras que el 27% no conoce acerca del turismo accesible.

Entre las respuestas, los encuestados mencionaron lo siguiente:

- “Que los entornos, servicios turísticos tengan igualdad de condiciones para las personas con o sin discapacidad”.
- “Es el desarrollo de las actividades de visita del turista con la facilidad de ingreso y salida en su movilidad”.
- “No existen barreras que limiten a las personas con discapacidad de poder acceder a un entorno turístico de manera que se desea lograr un entorno o servicio que pueda ser disfrutado en igualdad de condiciones”.
- “Turismo que permite el acceso a lugares, sitios, espacios de hospedaje y recreación para personas con alguna discapacidad física o intelectual”
- “Entornos amigables y adaptados para discapacitados”.
- “Modalidad de turismo que da apertura a las personas con discapacidad”.
- Otras en la misma línea.

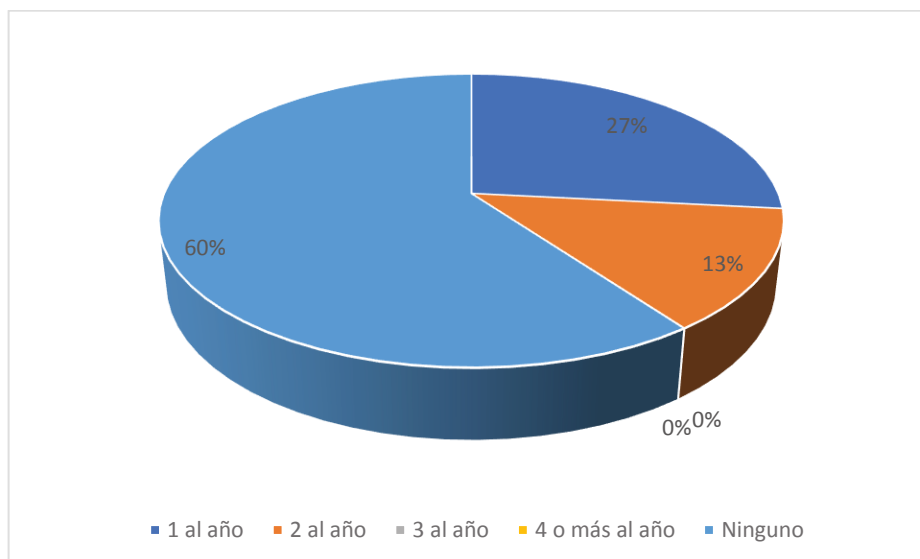


Figura 20. Cantidad de personas con discapacidad que utilizaron los servicios del hotel en el lapso de un año.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de los encuestados, el 60% mencionó no recibir personas con discapacidad en el lapso de un año, el 27% mencionó recibir una persona con discapacidad al año, el 13% mencionó recibir dos personas con discapacidad al año y ningún encuestado mencionó recibir tres, cuatro o más personas con discapacidad en este periodo de tiempo.

Esto nos da una idea clara de la percepción que tienen los encuestados en cuanto a la demanda real de personas con discapacidad. Como podemos observar la demanda de personas con discapacidad no es muy alta, incluso algunos encuestados manifestaron no haber recibido nunca a una persona con estas condiciones en su hotel.

El hecho de que la demanda de personas con discapacidad sea tan baja nos da una perspectiva clara de que quizá las personas con estas condiciones de discapacidad no viajan ya sea porque desconocen la existencia de hoteles accesibles en la ciudad o porque simplemente prefieren no viajar debido a que el medio no presenta condiciones favorables para que ellos puedan desplazarse con facilidad.

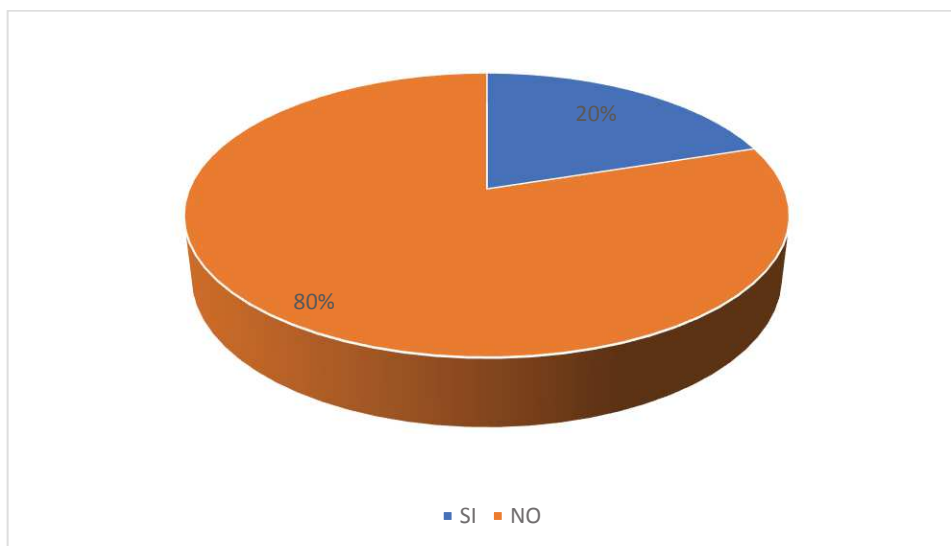


Figura 21. Capacitación recibida por los gerentes sobre accesibilidad turística y hotelera.
Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de encuestados, el 80% afirma no haber recibido capacitación en temas de accesibilidad hotelera y atención al turista con discapacidad, mientras que el 20% afirma sí haber recibido capacitación.

Esto nos da una clara idea de que las instituciones encargadas del turismo y las discapacidades como son el Ministerio de Turismo y el CONADIS respectivamente, no han brindado capacitaciones periódicas a los gerentes de los hoteles en los temas antes mencionados, pese a que un funcionario del Ministerio en una entrevista afirmó hacerlas. Esto resulta un problema ya que al no existir capacitación no se puede generar una toma de conciencia acerca de las discapacidades y de las necesidades de los turistas con discapacidad.

Aquellos encuestados que sí han recibido capacitación mencionaron que la misma fue en temas de atención personalizada, acción para requerimientos del cliente y manejo de situaciones. Asimismo, en orientación de accesibilidad para personas con discapacidad y normativa de accesibilidad nacional.

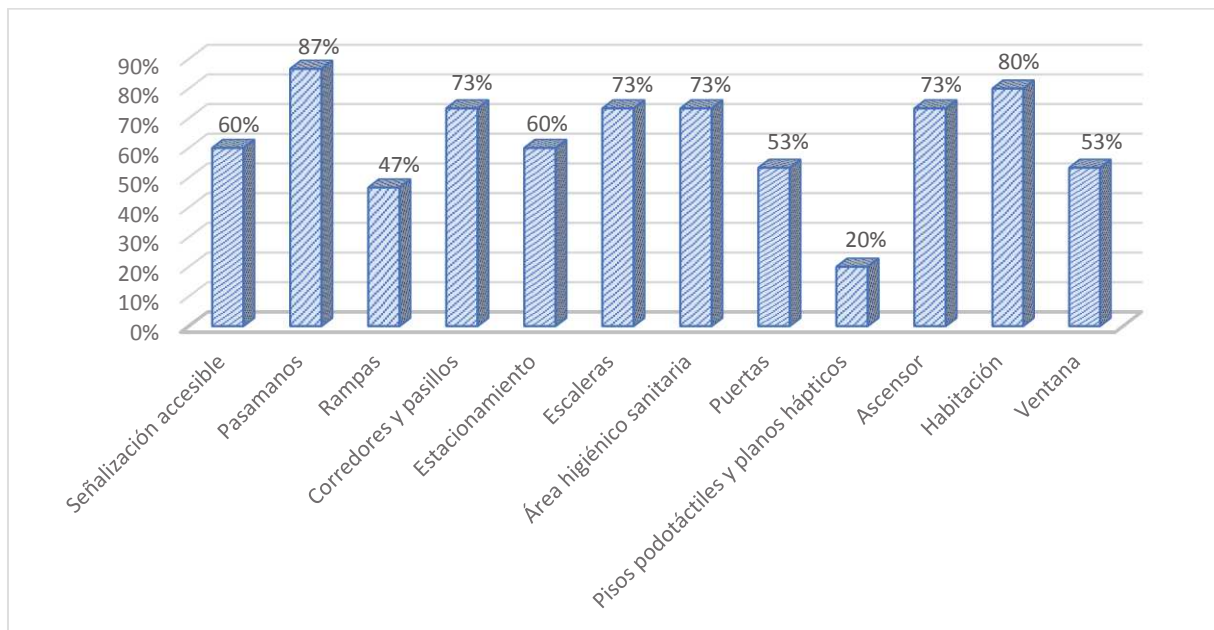


Figura 22. Identificación de servicios accesibles en el establecimiento por parte de Gerentes hoteleros.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de los encuestados, 87% manifestaron contar con pasamanos accesibles, 80% con habitaciones accesibles, 73% con corredores y pasillos, escaleras, área higiénico-sanitaria y ascensor accesible, 60% con señalización y estacionamiento accesible, 53% con puertas y ventanas accesibles, 47% con rampas accesibles y 20% con pisos podotáctiles y planos hápticos.

En esta pregunta surge una particularidad, ya que se puede evidenciar que los encuestados pueden haber confundido la pregunta o haber respondido en forma equivocada, y surgen contradicciones con la lista de verificación de los hoteles, pues los resultados son distintos a lo que los hoteleros afirmaron en esta pregunta.

Ningún encuestado mencionó tener la totalidad de las instalaciones y equipamientos adaptados en función de las necesidades de las personas con discapacidad.

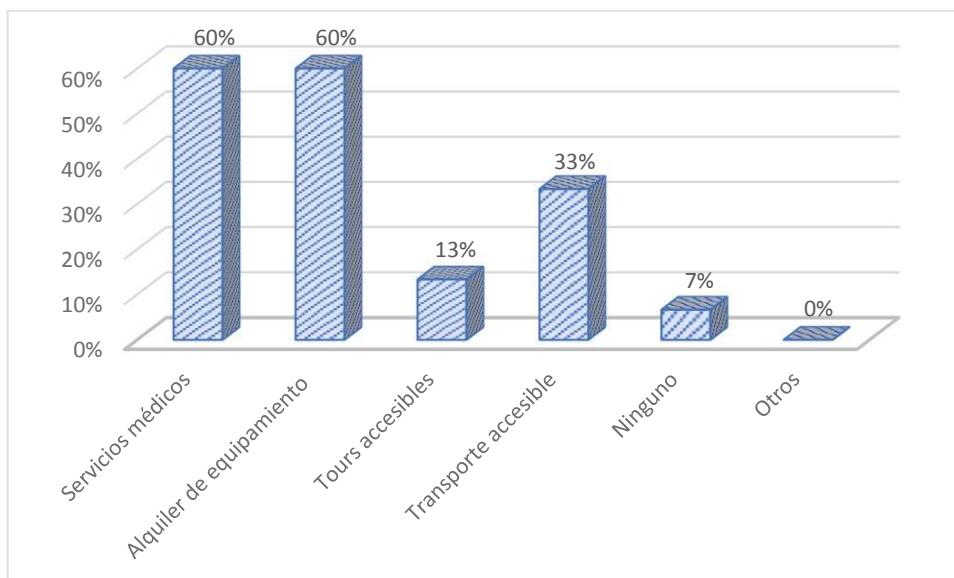


Figura 23. Información y promoción de servicios turísticos complementarios y accesibles para demanda turística con discapacidad.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de los encuestados, el 60% afirmaron contar con información de contacto de servicios médicos y alquiler de equipamiento, el 33% de transporte accesible, el 13% de tours accesibles y el 7% mencionó que no tienen contacto de algún servicio complementario.

Ningún encuestado afirmó tener información de contacto de todos los servicios complementarios. Esto nos da una idea de que los hoteles no cuentan con esta información ya sea por desconocimiento de la existencia de estos servicios o el desinterés por averiguar, y así brindar un mejor servicio al huésped con discapacidad.

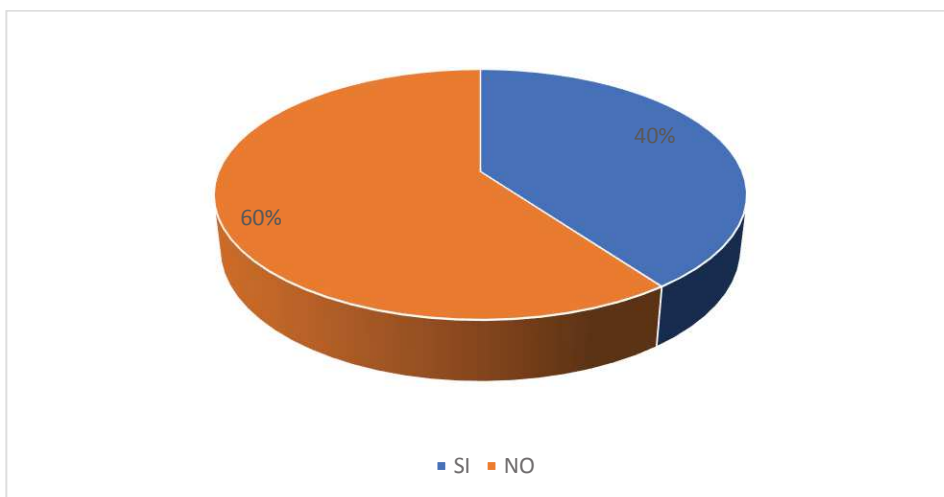


Figura 24. Capacitación al personal sobre accesibilidad turística y atención a personas con discapacidad.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de los encuestados, el 60% afirmó no ofrecer capacitación a sus empleados en temas de accesibilidad hotelera y atención al turista con discapacidad, el 40% restante afirmó si ofrecer capacitación a sus empleados.

Esto nos da una clara muestra de que los gerentes de los hoteles no han realizado la gestión necesaria para que las instituciones pertinentes, en este caso Ministerio de Turismo y CONADIS, efectúen las capacitaciones necesarias para que los empleados de los hoteles conozcan acerca del tema de accesibilidad y atención al cliente con discapacidad.

De aquellos encuestados que manifestaron ofrecer capacitación a sus empleados, mencionaron que dichas capacitaciones son en temas de:

- Conocimiento de habitaciones para discapacitados, descuentos, facilidades como silla de ruedas y silla para baño, entre otras.
- Reglamento interno de atención al personal con discapacidad

Y además mencionaron que algunas son impartidas por el Ministerio de Turismo.

Solo un encuestado mencionó que estas capacitaciones son anuales.

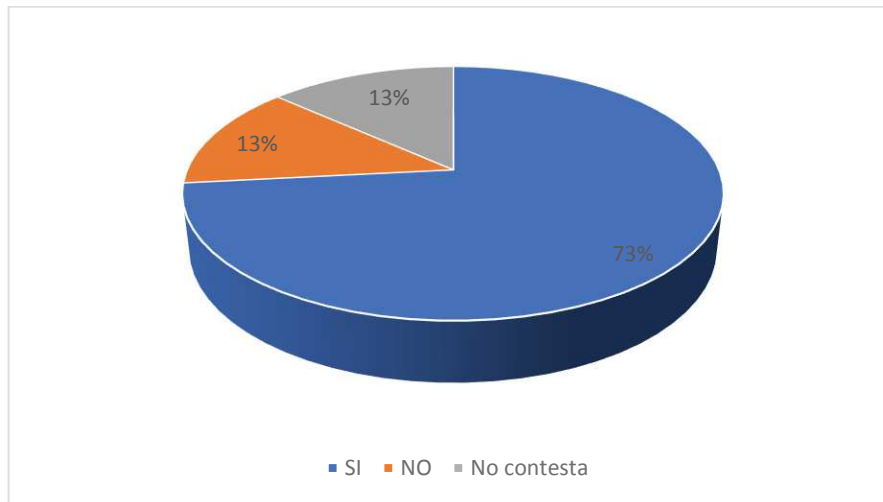


Figura 25. Percepción de los gerentes acerca del turismo accesible como factor de diferenciación/valor agregado.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de encuestados, el 73% asegura que atender al mercado de personas con discapacidad es un factor de diferenciación/valor agregado, el 13% opina lo contrario y el 13% restante no contesta.

A continuación, se muestran algunas de las respuestas de los encuestados que manifestaron que, sí es un factor de diferenciación/valor agregado:

- Se puede hacer una diferencia en el servicio
- Aparte de ayudar a la inclusión damos un servicio agregado
- El contar con facilidades para personas con discapacidad puede convertirse en una ventaja sobre los demás hoteles posicionándolo de mejor manera
- No todas las empresas/hoteles tienen estos espacios y puede convertirse en una ventaja competitiva

De aquellos encuestados que señalaron que no es un factor de diferenciación/valor agregado, manifestaron que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que los demás, por lo tanto, todos los hoteles deberían contar con accesibilidad para estas personas.

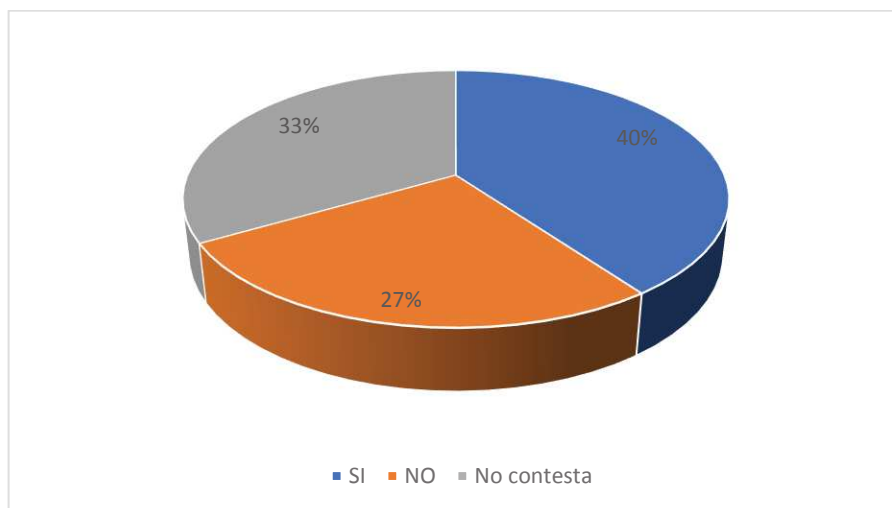


Figura 26. Percepción de los gerentes acerca de si el turismo accesible constituye una ventaja económica.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de encuestados, el 40% afirma que atender al mercado de personas con discapacidad si es una ventaja económica, el 33% no contesta y el 27% afirma que no es una ventaja competitiva.

Aquellos encuestados que contestaron afirmativamente, afirman que es una ventaja económica debido a que contar con instalaciones accesibles generaría un aumento en las visitas de este segmento de mercado y generaría mayores ganancias para los hoteles.

Por el contrario, aquellos que contestaron negativamente, afirman que no es una ventaja competitiva ya que la afluencia de personas con discapacidad es poca y que el costo de la habitación es el mismo para todos. Además, mencionan que en ocasiones las personas con discapacidad piden descuentos por su condición.

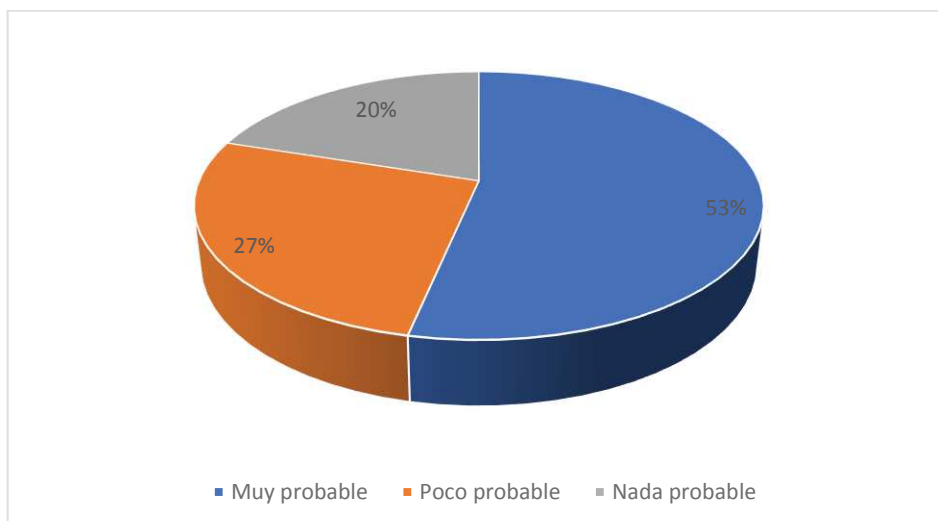


Figura 27. Probabilidad de inversión a mediano plazo en adecuaciones de infraestructura, instalaciones y equipamiento accesible en los establecimientos hoteleros.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de encuestados, el 53% asegura que es muy probable que inviertan en adecuaciones o nueva infraestructura para personas con discapacidad, el 27% afirma ser poco probable hacerlo y el 20% afirma que es nada probable hacer esta inversión.

Las razones por las cuales los encuestados podrían considerar la realización de inversiones de este tipo son las siguientes:

- Hoy en día es necesario ya que los hoteles deberían ser para todas las personas.
- Es necesario para poder servir de mejor manera y ser más competitivo en el mercado hotelero de la ciudad.
- Pensando en el bienestar de huéspedes y empleados.
- Es momento de mejorar las instalaciones e incluir a las personas con discapacidad.
- Para dar acceso a todas las personas.

Aquellos que aseguran que es poco probable o nada probable invertir en adecuaciones o nueva infraestructura para personas con discapacidad coinciden en que debido a la poca afluencia de este segmento de mercado no es inmediatamente necesario hacer la inversión.

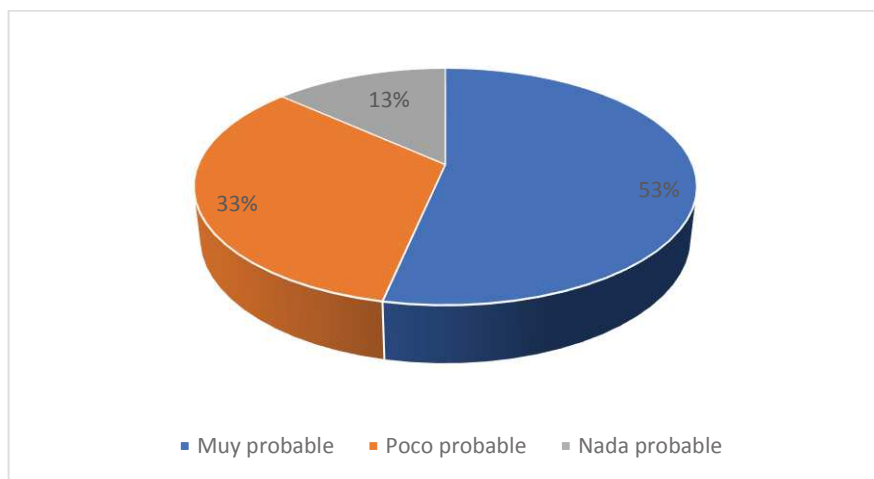


Figura 28. Probabilidad de inversión a mediano plazo en capacitación al personal en temas de accesibilidad turística.

Fuente: Propia en base a encuestas.

Del número total de encuestados, el 53% afirma que es muy probable invertir en capacitación al personal en materia de accesibilidad, el 33% opina que es poco probable y el 13% restante opina que es nada probable realizar esta inversión.

Esto nos da una idea de que la mayoría de los gerentes hoteleros tienen la iniciativa de brindar capacitación al personal con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a sus huéspedes.

Las razones por las cuales los encuestados invertirían en capacitación al personal son las siguientes:

- Mejorar el servicio para personas con discapacidad
- Las capacitaciones son importantes para estar preparados y brindar un mejor servicio
- Para generar concientización al personal con respecto a las personas con discapacidad
- Beneficio para el hotel y personal

Aquellos encuestados que señalaron que es poco probable o nada probable que ofrezcan capacitaciones coinciden en que debido a la poca afluencia de turistas no resulta necesario inmediatamente realizarlas, y otros opinan que por el desconocimiento de este tema resulta difícil ofrecer capacitación.

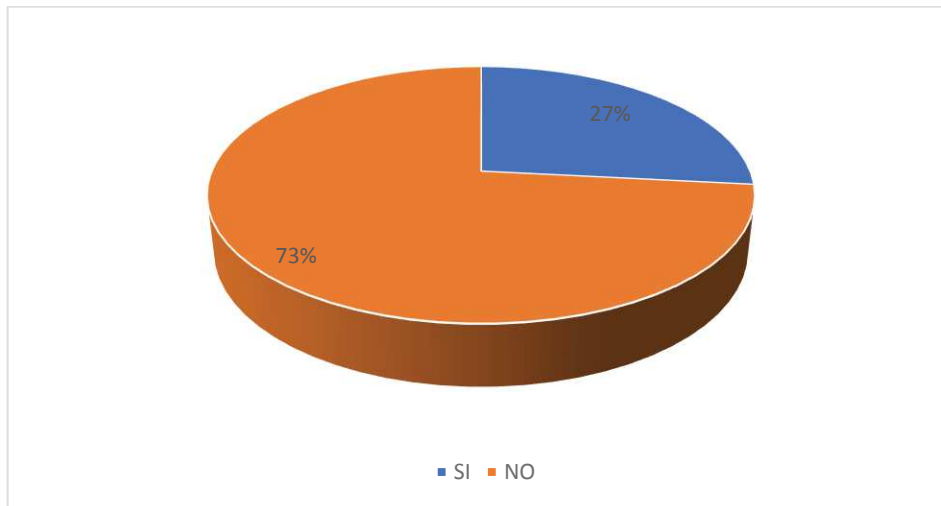


Figura 29. Porcentaje de hoteles que emplean personas con discapacidad.
Fuente: Propia en base a encuestas.

Del total de los encuestados, el 73% no emplea personas con discapacidad, mientras el 27% si emplea personas con discapacidad en sus hoteles.

Del total, únicamente tres hoteles son los que emplean, al menos, una persona con discapacidad. Los otros trece hoteles no emplean personas con esta condición, pese a que en el Ecuador se establece lo siguiente en cuanto a la inserción laboral de los mismos:

El artículo 42 numeral 33 del Código del Trabajo determina que el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad. A partir del año 2009, el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad es del 4% del total de trabajadores de cada empresa o patrono persona natural.

Por eso es importante que los entornos donde las personas con discapacidad van a laborar sean accesibles para que puedan desarrollar sus actividades con normalidad.

TERCERA PARTE: CONCLUSIONES, BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS

CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de campo y el análisis de los datos obtenidos se concluye que, en los establecimientos hoteleros de Loja, a mayor categoría de estrellas otorgadas por la autoridad legal de aplicación se observa una mayor probabilidad de conformidad con los criterios de referencia de las normas NTE-INEN de accesibilidad. Justamente, los hoteles de cinco estrellas son los que cumplen con la mayoría de los requisitos de las normas involucradas en el presente estudio. Es importante remarcar que con una inversión relativamente chica estos establecimientos podrían encontrarse en condiciones de cumplir con la totalidad de los requisitos de las normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico.

Por otra parte, en algunos establecimientos hoteleros que formaron parte de la muestra evaluada, se pudieron constatar ciertos incumplimientos respecto a las disposiciones del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador, lo cual muestra limitaciones de la autoridad legal de aplicación para asegurar el cumplimiento legal y reglamentario. En este sentido, dicho reglamento estableció que todos los hoteles deben contar con, al menos, una habitación accesible para personas con discapacidad, además de garantizar el acceso a todas las dependencias del establecimiento con facilidad de uso para personas con discapacidad. Sin embargo, en el 50% de los hoteles visitados no se ha adaptado una habitación para personas con discapacidad y en algunos casos en acceso a las instalaciones es inadecuado para las mismas. En consecuencia, existiría una falta de fiscalización por parte de la autoridad competente para dar cumplimiento al mencionado reglamento.

También, se pudo demostrar que la mayoría de los hoteles evaluados han implementado acciones de accesibilidad en beneficio mayormente de personas con discapacidad física, dejando de lado a otro tipo de discapacidades. Por consiguiente, los hoteles deberían tomar iniciativas de mejoramiento de la accesibilidad en sus establecimientos tomando en cuenta a todas las discapacidades, priorizando normas como la NTE-INEN 2239 Señalización, con la implementación del sistema braille y un sistema de alarma visual que pueda ser identificada por personas con discapacidad auditiva; NTE-INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos hápticos,

importante para mejorar la circulación de personas con discapacidad visual; NTE-INEN 2245 Rampas y NTE-INEN 3139 Ascensores, en el caso de aquellos hoteles que no cuentan con los mismos y necesitan implementarlos; NTE-INEN 2248 Estacionamientos, que establece que se debe contar con un espacio reservado para personas con discapacidad, con dimensiones adecuadas para la circulación de las mismas; NTE INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles, y NTE-INEN 2293 Área higiénico-sanitaria, en el caso de aquellos hoteles que no han implementado los mismos, y en el caso de aquellos que si han implementado, mejorar la accesibilidad tomando en cuenta todas las discapacidades.

Por otro lado, la mayoría de los Gerentes de los hoteles que fueron entrevistados en el marco del trabajo de campo señalaron desconocer los alcances del concepto de turismo accesible y su forma de aplicación en los procesos hoteleros. Asimismo, únicamente la mitad de los entrevistados afirmaron conocer alguna norma legal, reglamentaria o técnica que se encuentre vigente y se oriente a la accesibilidad de las personas con discapacidad. Esto resulta un indicador que permite observar que la inversión e implementación de acciones en materia de accesibilidad turística aún no se encuentra instalada entre las prioridades del sector hotelero en la ciudad de Loja. Esta situación puede responder a diversos factores, entre los cuales hipotéticamente podría encontrarse una baja demanda de turistas con discapacidad de los servicios hoteleros de Loja, es decir, la falta de un volumen suficiente de demanda de este segmento de mercado. Sin embargo, esto no significa que no se deban tomar las acciones pertinentes para atender los requerimientos de las personas con discapacidad, dado que, por un lado, el Estado (por medio de las autoridades de aplicación) debería asegurar la inclusión, la integración y la igualdad de derechos de todos los ciudadanos y, por otro, el cumplimiento de la legislación y de los reglamentos técnicos vigentes en la materia. En este sentido, deberían profundizarse las acciones en cuatro sentidos: en primer lugar, de sensibilización sobre el turismo accesible; en segundo lugar, de fiscalización y de sanción ante los incumplimientos legales y reglamentarios; en tercer lugar, acceso al crédito y financiamiento para inversiones en materia de accesibilidad; y, por último, las estrategias para promoción y el impulso a la aplicación de normas técnicas voluntarias NTE-INEN. Cabe remarcar como dato positivo que se ha podido observar una buena predisposición de los hoteleros para

invertir en adecuaciones de infraestructura, instalaciones, equipamiento y capacitación al personal en materia de accesibilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, F. y Dinarés, M. (2006). *El Hotel Accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: España: Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). Recuperado de: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/04/141-el-hotel-accesible-guia-para-su-disec3b1o-y-gestion.pdf>
- Alonso, F. (2016). *La accesibilidad en evolución: la adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europa* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Tribunal Constitucional de la Republica del Ecuador. Quito. Recuperado de: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Baghdayan, A. (2017). *Derribar los obstáculos para las personas con discapacidad y hacer realidad la ciudadanía mundial*. Crónica ONU. Recuperado de: <https://unchronicle.un.org/es/article/derribar-los-obst-culos-para-las-personas-con-discapacidad-y-hacer-realidad-la-ciudadan>
- Banco Central del Ecuador, (2016). *Cuentas Nacionales Regionales*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/293-cuentas-provinciales/>
- Barnes, C. y Mercer, G. (2005). *The Social Model of Disability: Europe and the Majority World*, Leeds: The Disability Press.
- Biel, I. (2009). *Los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Marco Jurídico Internacional Universal y Europeo* (tesis doctoral). Castellón, España.
- Boudeguer, A., Prett, P., Squella, P. (2014). *Guía de Consulta Accesibilidad Universal*. Santiago de Chile. Ed. 2014. Recuperado de: <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Gu%C3%ADa-de-Accesibilidad-Universal-2014.pdf>
- Camacho, A., Oquendo, N., Ortega, P., Páez, F., Pacheco, A., Quezada, E., Villacrés, P. (2015). *Accesibilidad Universal en el Ecuador: Guía para la elaboración de Planes de Accesibilidad Universal*. Quito, Ecuador: Secretaría

- Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades (SETEDIS). Recuperado de:
https://www.academia.edu/33483341/_Guía_para_la_Elaboración_de_Planes_de_Accesibilidad
- Canalis, X. (2017). *Latinoamérica se compromete con el turismo accesible*. Hosteltur. España. Recuperado de:
https://www.hosteltur.com/125687_latinoamerica-se-compromete-turismo-accesible.html
- Carrió, J., y Consolación, C. (2006). *La diferenciación como estrategia*. *MKMarketing+Ventas*, N° 218, 52-65. Recuperado de:
<http://pdfs.wke.es/9/6/0/4/pd0000019604.pdf>
- Carr, K. Weir, P. Azar, D. y Azar, N. (2013). *Universal Design: A Step toward Successful Aging*. Hindawi Publishing Corporation. Volume 2013, Article ID 324624, 8 pages. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/235691991_Universal_Design_A_Step_toward_Successful_Aging
- Castillero Mimenza, O. (2019). *Los 6 tipos de discapacidad y sus características*. *Psicología y Mente*. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad>
- Chaves Viviana y Weiler Cornelio (2016). *Los estudios de casos como enfoque metodológico*. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades - Universidad Americana*. Diciembre, 2016, Vol. 3 Nro. 2.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2007). *Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.acreditacion.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/LEY-DEL-SISTEMA-CUATORIANO-DE-LA-CALIDAD.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2012). *Panorama Social de América Latina*. Santiago, Chile: Naciones Unidas. Recuperado de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1247/1/S2012959_es.pdf
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades del Ecuador (CONADIS). (2014). *Normas Jurídicas en Discapacidad Ecuador*. Quito, Ecuador.

Recuperado de: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Libro-Normas-Jur%C3%ADdicas-en-Discapacidad-Ecuador.pdf>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades del Ecuador (CONADIS). (2018). *Guía del Curso Virtual de atención al turista con discapacidad*.

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades del Ecuador (CONADIS). (2020). *Estadísticas de discapacidad*. Quito, Ecuador: CONADIS. Recuperado de: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades del Ecuador (CONADIS). (2019). *Valores, misión, visión*. Quito, Ecuador: Gobierno de la Republica del Ecuador. Recuperado de: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>

Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five traditions*. USA: Sage.

Cumela, I. (2013). *Las Necesidades del Cliente: Eje central del Hotel*. Madrid, España: CESAE Business & Tourism School. Recuperado de: <https://www.cesae.es/blog/las-necesidades-del-cliente-eje-central-del-hotel>

Custommedia. (2016). *La batalla de los discapacitados por sus derechos en el mundo*. Barcelona, España: Compromiso RSE. Recuperado de: <https://www.compromisorse.com/rse/2016/07/01/la-batalla-de-los-discapacitados-por-sus-derechos-en-el-mundo/>

De Asis, R., Campoy, I., Blázquez, D., Bengoechea, M. A., Palacios, A., Bariffi, F., ...Bluro, N. (2005). *El significado de la Accesibilidad Universal y su justificación en el Marco Normativo Español*. Madrid, España: Instituto de Derechos Humanos "Bartolomé de las Casas". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familia y Discapacidad. Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de: <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/coleccion/Elsignificadodelaaccesibilidaduniversalysujustific.pdf>

Diario El Telégrafo. (2018). *Los adultos mayores son prioridad para el Gobierno*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de:

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/1/mis-mejores-anos-100-mil-ancianos-ecuador>

Donoso, M. (2018). *El turismo accesible*. Numbers Magazine. Recuperado de: <http://numbersmagazine.com/articulo.php?tit=el-turismo-accesible>

Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF). (2018). *¿Quiénes somos?* Quito, Ecuador: FENEDIF. Recuperado de: <http://fenedif.org/institucion/>

Federación Nacional de Organismos No Gubernamentales para la Discapacidad (FENODIS). (2018). *Integrantes de la confederación – Fenodis*. Quito, Ecuador: Confederación Ecuatoriana de Organizaciones de la Sociedad Civil. Recuperado de: <http://confederacionecuatorianaosc.org/integrantes-de-la-confederacion/fenodis/>

Federación Nacional de Madres y Padres de Personas con Discapacidad Intelectual y Autogestores (FEPAPDEM). (2018). *¿Quiénes somos?* Quito, Ecuador: FEPAPDEM. Recuperado de: <https://www.fepapdem.org/quienes-somos>

Fernández, M. (2009). Turismo Accesible: *Importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Entelequia. Recuperado de: <https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edici%C3%B3n.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>

Fernández, M. (2009). *Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación*. Estudios Turísticos, No. 180 (2009), pp. 141-153. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-180-2009-pag141-153.pdf>

Fundación Once. (2016). *Las personas con discapacidad gastan casi un 30% más en viajar que los turistas sin necesidades especiales*. Madrid. Recuperado de: <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/las-personas-con-discapacidad-gastan-casi-un-30-mas-en-viajar-que-los-turistas-sin>

Fundación Por Igual Más. (2017). *La realidad del turismo accesible en el mundo*. Córdoba, Argentina. Recuperado de:

<https://www.porigualmas.org/articles/2393/la-realidad-del-turismo-accesible-en-el-mundo>

Fundación ADECCO. (2017). *6 de cada 10 personas con movilidad reducida dejará de viajar este verano por falta de servicios e instalaciones accesibles*. España. Recuperado de: <https://fundacionadecco.org/6-10-personas-movilidad-reducida-dejara-viajar-este-verano/>

Fundación ADECCO. (2018). *Informe turismo inclusivo y empleo*.

Gil, I. (2019). *Qué es la discapacidad. Concepto y evolución histórica* [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://fundacionadecco.org/blog/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>

Gonzalo del Moral, A. (2016). *Mil millones de discapacitados reivindican su derecho a viajar* [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://blog.rtve.es/viajesyturismo/2016/09/mil-millones-de-discapacitados-reivindican-su-derecho-a-viajar.html>

Guajardo, F., García, A., Sánchez, I. (2012). *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible* (tesis de pregrado). Universidad de Monterrey, Monterrey, México. Recuperado de: http://bibsrv.udem.edu.mx:8080/e-books/Tesis/000144602_LTU.pdf

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2001). *NTE-INEN 2293 Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Área higiénico sanitaria*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2293-AREA-HIGIENICO-SANITARIA.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2015). *NTE-INEN 2849-1 Accesibilidad universal y diseño para todos. Parte 1: criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2849-1-CRITERIOS-DALCO.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2015). *NTE-INEN 2849-2 Accesibilidad universal y diseño para todos. Parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad.* Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2849-2-SISTEMA-DE-GESTION-DE-ACCESIBILIDAD.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2015). *NTE-INEN 2239 Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización. Requisitos y clasificación.* Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2239-ACCESIBILIDAD-MEDIO-FISICO-SEÑALIZACION.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2015). *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.* Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2854-PISOS-PODOTACTILES-Y-PLANOS-HAPTICOS.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). *NTE-INEN 2244 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificaciones. Bordillos y pasamanos. Requisitos.* Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2244-BORDILLOS-Y-PASAMANOS.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). *NTE-INEN 2245 Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas.* Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2245-RAMPAS.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). *NTE-INEN 2247 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificaciones. Corredores y pasillos. Características Generales.* Quito, Ecuador. Recuperado de:

<https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2247-CORREDORES-Y-PASILLOS.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). *NTE-INEN 2248 Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2248-ESTACIONAMIENTOS.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). *NTE-INEN 2249 Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones verticales. Escaleras. Requisitos*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2249-ESCALERAS.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2018). *NTE-INEN 2309 Accesibilidad de las personas al medio físico. Puertas. Requisitos*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/10/NTE-INEN-2309-PUERTAS.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2018). *NTE-INEN 3139 Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones verticales. Ascensores. Requisitos*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3139-ASCENSORES.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2018). *NTE-INEN 3141 Accesibilidad de las personas al medio físico. Dormitorios y habitaciones accesibles. Requisitos*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3141-DORMITORIOS-Y-HABITACIONES-ACCESIBLES.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2018). *NTE-INEN 3142 Accesibilidad de las personas al medio físico. Ventanas. Requisitos*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3142-VENTANAS.pdf>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. (2019). *Sistema de Información del Patrimonio Cultural Ecuatoriano (SIPCE)*. Quito, Ecuador: INPC. Recuperado de: <http://sipce.patrimoniocultural.gob.ec:8080/IBPWeb/paginas/inicio.jsf>
- Jaramillo Alvarado, P., (1955). *Historia de Loja y su provincia*. Edit. Casa de la Cultura Ecuatoriana. Quito, Ecuador.
- Lo Fruscio, M. (2011). *Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- López, A. y Luna, H. (2017). *Turismo accesible en el Ecuador*. INNOVA Research Journal 2017. Vol. 2, No.7 pp. 196-198. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.339>
- Maldonado, J. A. (2018). *La estrategia empresarial. Su formulación, planeación e implantación*. Recuperado de: https://www.academia.edu/36936153/LA_ESTRATEGIA_EMPRESARIAL
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2010). *Plan de Ordenamiento Turístico Territorial Zona 7*. Loja – Ecuador.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2018). *El turismo accesible avanza a paso firme*. Quito, Ecuador: Ministerio de turismo. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2017). *Informe de Rendición de Cuentas DISTRITO 11D01-Loja-Educación, Enero – Diciembre 2017*. Versión Preliminar. Recuperado de: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/11D01-2.pdf>
- Municipio de Loja. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Loja, Ecuador.

- Muñoz, C. (1993). *La Contabilidad de Gestión en las empresas de servicios*. Capítulo 8 del libro “Nuevas tendencias en contabilidad de gestión”. Implantación en la empresa española. A.E.C.A. Madrid, pp. 135 a 165.
- Musa, S.M., Sanchis, J.R. (1993). *La determinación de los precios de alojamiento en la industria hotelera*. Estudios Turísticos. Instituto de Estudios Turísticos D.G. de Política Turística, nº117, pp. 49 a 60.
- Nonay, M. (2012). *Hoteles contenedores de experiencias y turismo accesible*. España: Hosteltur. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/166530_hoteles-contenedores-experiencias-turismo-accesible.html
- Organización Mundial de la Salud (OMS) & Instituto Nacional de Servicios Sociales (IMSERSO) (España). (1994). *Clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías: manual de clasificación de las consecuencias de la enfermedad*. Publicada de acuerdo con la resolución WHA29.35 de la Vigésimonovena Asamblea Mundial de la Salud, mayo 1976. Madrid, España: Instituto Nacional de Servicios Sociales. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/131983>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) y Banco Mundial. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Recuperado de: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). *Temas de salud: Discapacidades*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización de Naciones Unidas (ONU). (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Aprobada por la Asamblea General el 13 de diciembre de 2006 en su resolución 61/106, abierta a la firma y ratificación el 30 de marzo de 2007, y en vigor desde el 3 de mayo de 2008. Nueva York, EE. UU. Recuperado de: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (1980). *Declaración de Manila sobre el turismo mundial*. OMT, Madrid. Recuperado de: <http://catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=749>

- Organización Mundial del Turismo (OMT). (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Santiago, Chile. Recuperado de: <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid, España: OMT. Recuperado de: <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. OMT, Madrid. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. Madrid, España: OMT. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- Porter, M. (2007). *Estrategia Competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México, D.F., México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México (PNUD). (2012). *Compendio de Legislación sobre Discapacidad: Marco Internacional, Interamericano y de América Latina*. Recuperado de: <http://www.larediberoamericana.com/wp-content/uploads/2012/07/Compendio-leyes-discapacidad-en-AmL.pdf>
- PROCOLOMBIA. (2016). *Perfil de Turismo Accesible*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/pasante/perfil-de-turismo-accesible>
- Redacción Ecuavisa. (2017). *Cuántas personas longevas hay en el mundo, Latinoamérica y Ecuador*. Ecuador: Ecuavisa. Recuperado de: <https://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/actualidad/324361-cuantas-personas-longevas-hay-mundo-latinoamericana-ecuador>
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid, España. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?w=diccionario>

- Reynoso, C. (2017). *Las teorías de la ventaja competitiva*. In book: *Competitividad e Internacionalización de la PyME en México. Análisis sectorial y empresarial*, Publisher: Universidad de Guadalajara, Editors: Ediciones de la Noche, pp.29-78. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/317267799_Las_teorias_de_la_ventaja_competitiva
- Santana, G. (2014). *Estrategia de diferenciación para Hoteles*. Valencia, España: ICRONO. Recuperado de: <https://icrono.com/estrategia-de-diferenciacion-para-hoteles/>
- Serrano, C., Ramírez, C., Abril, J., Ramon, L., Guerra, L. y Clavijo, N. (2013). *Barreras contextuales para la participación de las personas con discapacidad física*. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud, vol. 45, núm. 1, enero-abril, 2013, pp. 41-51.
- Serrano, R., Ruiz, A. y Tandazo, R. (2018). *Enfoque estocástico y determinístico para modelar la red de agua potable: sector Zamora Huayco, Loja, Ecuador*. TZHOECOEN. 10. 495-508. 10.26495/rtzh1810.328135.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2019). *Reseña Histórica*. Instituto Ecuatoriano de Normalización. Quito, Ecuador: SEN. Recuperado de: <https://www.normalizacion.gob.ec/resena-historica/>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2019). *Misión y Valores Institucionales*. Instituto Ecuatoriano de Normalización. Quito, Ecuador: SEN. Recuperado de: <https://www.normalizacion.gob.ec/mision-y-valores-institucionales/>
- Sevilla, A. (2017). *Ventaja Competitiva*. Economipedia, haciendo fácil la economía. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html>
- Stake, R. E. (2005) *Investigación con estudio de casos*. Madrid, Morata.
- Stucki, G., Cieza, A. y Melvin, J. (2007). *The International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF): A unifying model for the conceptual description of the rehabilitation strategy*, 39 Journal of Rehabilitation Medicine, pp. 279-285.

Turismo Inclusivo. (2018). *Mercado Potencial de Turistas con Discapacidad*. Revista Digital Latinoamericana. Recuperado de: https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/revista_latinoamericana_de_turismo_

Universidad Nacional de Loja. (2019). Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa". Loja, Ecuador: UNL. Recuperado de: <https://unl.edu.ec/investigacion/jardin-botanico-reinaldo-espinosa>

Valencia, L. (2014). *Breve historia de las personas con discapacidad: de la opresión a la lucha por sus derechos*. Recuperado de: <http://www.rebelion.org/docs/192745.pdf>

Yin, R. (1994): *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

Zaldívar, A. (2017). *Eliminemos barreras: la discapacidad está en la sociedad*. México: Diario Milenio. Recuperado de: <https://www.milenio.com/opinion/arturo-zaldivar/los-derechos-hoy/eliminemos-barreras-la-discapacidad-esta-en-la-sociedad>

ANEXOS

ANEXO 1 : MODELO DE LISTA DE VERIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD PARA LAS INFRAESTRUCTURAS HOTELERAS.

LISTA DE VERIFICACIÓN

Nombre del establecimiento hotelero:

Categoría:

Años de funcionamiento:

Nro. de habitaciones:

ELEMENTOS	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Señalización accesible <ul style="list-style-type: none">• Fácil comprensión• Relieve y Braille• Luminosa o fotolumínica• Contraste adecuado• Ubicación adecuada• Audibles• Visuales• Táctiles			
Observaciones:			
Bordillo y pasamanos accesibles <ul style="list-style-type: none">• Bordillo de seguridad• Altura de pasamano adecuada• Forma de pasamano adecuada• Ubicación, materiales y fijación de pasamano adecuados			
Observaciones:			
Rampas accesibles <ul style="list-style-type: none">• Rampa de acceso• Ancho y altura libre de paso• Descansos adecuados• Pendientes adecuadas• Pasamanos• Pisos firmes y antideslizantes			
Observaciones:			

Corredores y pasillos accesibles <ul style="list-style-type: none"> • Ancho libre de paso • Altura libre de obstáculos • Pisos firmes y uniformes 			
Observaciones:			
Estacionamiento accesible <ul style="list-style-type: none"> • Estacionamiento reservado con símbolo de discapacidad • Ancho, longitud y altura adecuados • Franja de transferencia • Ubicación cerca a los accesos • Señalización horizontal • Ventilación, iluminación adecuados 			
Observaciones:			
Escaleras accesibles <ul style="list-style-type: none"> • Ancho y altura libre de paso • Peldaños con dimensiones adecuadas • Descansos • Superficies firmes y estables • Pasamanos en ambos lados 			
Observaciones:			
Área higiénico sanitaria accesible <ul style="list-style-type: none"> • Área libre que permita maniobras de giro de 360° • Sentido de apertura de las puertas adecuado • Disposición de los aparatos (lavabo, inodoro, grifería, etc.) adecuado • Sistema de alarma con pulsador • Ducha/tina con asiento • Barras de apoyo • Iluminación y ventilación adecuada • Pisos antideslizantes • Sistema de alarma sonora y visual • Grifería de palanca, monomando, de sistema de sensores. 			
Observaciones:			

<p>Puertas accesibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ancho y altura libre de paso • Manija de cerradura tipo palanca • Piso de entrada sin obstáculos ni desnivel • Área de aproximación libre de paso • Franjas indicadoras visuales en puertas transparentes • Fácil apertura • Cerraduras, timbre y otros dispositivos fáciles de localizar, identificar, alcanzar y utilizar 			
Observaciones:			
<p>Pisos podotáctiles y planos hápticos accesibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banda podotáctil guía • Banda podotáctil de prevención • Planos hápticos 			
Observaciones:			
<p>Ascensores accesibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altura y ancho libre de puerta • Altura y ancho de cabina • Área de aproximación libre de paso • Botones, pulsadores ubicados a una altura adecuada y con sistema Braille • Equipamiento de la cabina (alarma, espejo, iluminación, pisos, pasamano, etc.) adecuados • Piso de entrada sin obstáculos ni desnivel 			
Observaciones:			

<p>Dormitorios y habitaciones accesibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas de desplazamiento adecuadas • Altura de la cama adecuada • Armario con puerta corrediza o plegable, tubo porta terno ajustable • Área de aproximación al armario libre de paso • Pulsadores, interruptores y tomacorrientes a una altura adecuada • Sistema de comunicación y alarma accesible • Pulsador de asistencia • Baño accesible • Puerta con información del piso y número de habitación • Cantidad de habitaciones accesibles adecuada 			
Observaciones:			
<p>Ventanas accesibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altura del nivel de ojo adecuada • Dimensiones adecuadas • Dispositivos de control, accionamiento de apertura y cierre de ventanas, persianas de fácil manipulación • Franjas indicadoras visuales en ventanas de piso a techo o mamparas 			
Observaciones:			

ANEXO 2: MODELO DE ENCUESTA REALIZADA A LOS GERENTES DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LOJA.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
ESCUELA DE ECONOMIA Y NEGOCIOS**

Estimada/o

Quien suscribe, solicita su colaboración respondiendo esta encuesta, que forma parte de una investigación en curso a cerca de las condiciones de accesibilidad hotelera en la ciudad de Loja. Dicha investigación tiene la finalidad de conocer la disponibilidad de infraestructura, información y actitudes hacia las personas con discapacidad.

La misma se realiza en el marco de la maestría en Economía y Desarrollo del Turismo de la Universidad Nacional de San Martin – Argentina.

Completarla requiere aproximadamente, unos 10 minutos.

Su colaboración será muy importante, ya que brindará información para mejorar las condiciones de vida y desenvolvimiento de las personas con discapacidad, tanto para quienes viven en la ciudad como para los visitantes de otras provincias o países.

Importante. Los cuestionarios serán anonimizados, asegurándole que el nombre/razón social de la empresa ni otro dato, no aparecerá en el documento final.

Fecha:

Apellido y Nombre:

Edad:

Años de experiencia en la industria del turismo/hotel:

Nombre/Razón Social del hotel:

1. ¿Cuántos tipos de discapacidad conoce? Menciónelos

- 1 ()
- 2 ()
- 3 ()
- 4 o más ()

.....
.....
.....

2. **¿Tiene conocimiento de alguna ley, normativa o reglamento con respecto a las personas con discapacidad o lineamientos de accesibilidad como las Normas INEN de accesibilidad al medio físico?**

SI ()

¿Cuáles?

.....
.....
.....

NO ()

3. **¿Conoce qué es el turismo accesible?**

SI ()

Defina

.....
.....
.....

NO ()

4. **¿Qué promedio de personas con discapacidad reciben habitualmente en un año? Elija una opción.**

1 al año ()

2 al año ()

3 al año ()

4 o más al año ()

Ninguno ()

5. **¿Ha recibido capacitación en temas de accesibilidad hotelera y atención al turista con discapacidad?**

Si ()

¿qué tipo de capacitación? ¿qué temas trataron? ¿genero más sensibilidad sobre el tema?

.....
.....
.....

No ()

6. ¿El establecimiento a su cargo cuenta con las siguientes instalaciones y equipamientos en función de las necesidades de las personas con discapacidad?

- Señalización accesible ()
- Pasamanos ()
- Rampas ()
- Corredores y pasillos ()
- Estacionamiento ()
- Escaleras ()
- Área higiénico sanitaria ()
- Puertas ()
- Pisos podotáctiles y planos hápticos ()
- Ascensores ()
- Habitaciones ()
- Ventanas ()

7. ¿El personal de su establecimiento cuenta con información de contacto de los siguientes servicios complementarios que puede requerir una persona con discapacidad?

- Servicios médicos ()
- Alquiler de equipamiento (silla de ruedas, muletas, etc) ()
- Tours accesibles ()
- Transporte accesible ()
- Ninguno ()
- Otros.....

8. ¿Ofrece capacitación a sus empleados en temas de accesibilidad hotelera y atención al turista con discapacidad?

Si ()
¿Cuáles? ¿Con qué frecuencia?
.....
.....
.....

No ()

9. De acuerdo con su criterio, ¿atender al mercado de personas con discapacidad implica?:

- un factor de diferenciación/valor agregado en la industria hotelera de la ciudad?
SI/NO ¿Por qué?

.....
.....
.....

- una ventaja económica? SI/NO ¿Por qué?

.....
.....
.....

10. ¿Qué tan probable es que su establecimiento, a mediano plazo, invierta en adecuaciones o en nueva infraestructura para personas con discapacidad?

Muy probable ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

Poco probable ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

Nada probable ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

11. ¿Y en capacitación al personal en materia de accesibilidad?

Muy probable ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

Poco probable ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

Nada probable ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

12. ¿Actualmente su establecimiento emplea personas con discapacidad?

Si ()

¿En qué porcentaje del total de los empleados?

No ()

ANEXO 3: PETICIÓN DIRIGIDA A LOS GERENTES DE LOS HOTELES PARA SOLICITAR SU PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Loja, XX de XXXX de 20XX

Sr.

.....

GERENTE GENERAL HOTEL

En su despacho. -

De mis consideraciones:

Yo, **SANTIAGO DAVID GRANDA MALDONADO**, portador de la cedula de identidad Nro. **1104136500**, profesional en turismo, estudiante de la maestría en Economía y Desarrollo del Turismo de la Universidad Nacional de San Martín (Argentina), me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle comedidamente su colaboración en mi trabajo final de maestría denominado "TURISMO ACCESIBLE: ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA – ECUADOR". Puntualmente solicito su ayuda resolviendo una encuesta en relación a las personas con discapacidad y el turismo accesible, y la posibilidad de visitar sus instalaciones para verificar la accesibilidad para personas con discapacidad que presentan las mismas.

Esto con la finalidad de utilizarlo en mi trabajo final de tesis y así poder contribuir con algunas iniciativas en beneficio de las personas con discapacidad. Adjunto mi certificado de alumno regular de la maestría y certificado de aprobación del tema de tesis.

Por la atención favorable se digna dar al presente, le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente

Santiago David Granda Maldonado
PETICIONARIO