



Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales  
(ReHuso)  
ISSN: 2550-6587  
rehuso@utm.edu.ec  
Universidad Técnica de Manabí  
Ecuador

## Estado actual de la inclusividad en hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta, Ecuador

**Vélez Rosero, Milena Anthonella; Montilla Pacheco, Argenis de Jesús; Rojas Once, Mercy Celinda**

Estado actual de la inclusividad en hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta, Ecuador

Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso), vol. 6, núm. 1, 2021

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador

**Disponible en:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171218009>

**DOI:** <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513110>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

## Estado actual de la inclusividad en hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta, Ecuador

Current state of inclusivity in hotels in the tourist area of the city of Manta, Ecuador

Milena Anthonella Vélez Rosero  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí., Ecuador  
milenavelez18@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-4877-5326>

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513110>  
Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171218009>

Argenis de Jesús Montilla Pacheco  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí., Ecuador  
argenismontilla@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-9739-4971>

Mercy Celinda Rojas Once  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí., Ecuador  
mercy.rojas@uleam.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0001-5075-6912>

Recepción: 11 Agosto 2020  
Aprobación: 27 Diciembre 2020  
Publicación: 01 Enero 2021

### RESUMEN:

El presente trabajo tuvo como objetivo diagnosticar el estado actual de la inclusividad en hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta. Para la elaboración del mismo se abordó una investigación de tipo descriptiva de campo, apoyada en la aplicación de un instrumento tipo cuestionario al personal que labora en estos establecimientos. Como resultado de la investigación se encontró que 2 de los 12 hoteles sujetos de investigación que se encuentran en la zona turística de la ciudad de Manta cumplen satisfactoriamente con los servicios que deberían ofrecer en atención a personas con discapacidades especiales, tomando en cuenta lo que estipula la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la Norma Técnica Ecuatoriana para la Accesibilidad de las Personas al Medio Físico (señalización) y el Reglamento de Alojamiento Turístico. Se concluye que es necesario y pertinente que estos establecimientos implementen y fortalezcan mecanismos y estrategias de inclusividad, de tal forma que puedan atender a los clientes con discapacidad de una manera satisfactoria.

**PALABRAS CLAVE:** Inclusión, turismo, discapacidad, Manta, exclusión social.

### ABSTRACT:

The present work aims to analyse the current state of inclusivity in hotels in tourist areas in the city Manta. For the preparation, a descriptive field research was accomplished which is supported in the application of a questionnaire type instrument to the personnel who work in these establishments. As a result of the investigation, it was found that 10 of the 12 hotels subject to the investigation that are located in the tourist area of the city of Manta don't satisfactorily comply with the services they should offer in attention to these people with special disabilities, taking into account what is stipulated the Organic Law on Disabilities (CONADIS) the Standard Ecuadorian Technique for the Accessibility of People to the Physical Environment (signage) and the Tourist accommodation regulation. In summary it can be said that it's necessary and pertinent that these establishment implement or strengthen their inclusion strategies in a way, that the are able to attend clients with disabilities in a satisfactory manner.

**KEYWORDS:** Inclusion, tourism, disability, Manta, social exclusion.

## INTRODUCCIÓN

La inclusión social significa integrar a la vida comunitaria a todos los ciudadanos que conforman una sociedad, sin importar cuál sea su origen, condición física, social o actividad (Calderón Hoffmann, Dini, & Stumpo, 2016; Ramírez Íñiguez, 2016). Es decir, acercarlo a una vida más digna, donde pueda tener los servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible (Stok, 2019). En otras palabras, que todas las personas con algún tipo de discapacidad se sientan parte de una sociedad y que se les brinda un servicio e instalaciones adecuadas para su seguridad y disfrute.

Las Naciones Unidas crean estrategias para la inclusión de la discapacidad que se encuentra en la biblioteca virtual de la Comisión Económica de América Latina y el Caribe (CEPAL), el Comité Ejecutivo creado por el Secretario General destacó la necesidad urgente de que el sistema de las Naciones Unidas mejorara su desempeño con respecto a la inclusión de la discapacidad en el contexto del apoyo a los Estados Miembros para lograr la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, no dejar a nadie atrás y llegar primero a los más rezagados en todos los pilares de las Naciones Unidas (CEPAL, 2018).

Las organizaciones reconocen que los derechos humanos, la paz, seguridad y el desarrollo sostenible para todos, solo pueden disfrutarse si las personas con discapacidad, en toda su diversidad, son incluidas en la sociedad en pie de igualdad con las demás personas (Musio, 2017), como agentes de cambio y como beneficiarias de los resultados de la labor del sistema de las Naciones Unidas. Por lo tanto, es imperativo que la inclusión de la discapacidad se incorpore sistemáticamente en la labor de todas las entidades de las Naciones Unidas (CEPAL, 2018).

Sobre el mismo asunto, el Capítulo primero, artículo 3, numeral 5 y 6 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) indica que se debe:

5. Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos; y,

6. Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados.

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

Lo que establece la Constitución Nacional del Ecuador permite reflejar que en este país se respalda y se protege a estas personas para su mayor comodidad, estabilidad y beneficio en cualquier lugar, sea público y privado (Ecuador, 2008).

Además, el Reglamento de Alojamiento Turístico (MINTUR, 2016) en sus disposiciones generales indica en el inciso NOVENO. - Para el cumplimiento de los requisitos referentes a accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida, los establecimientos de alojamiento turístico deberán acoger las especificaciones contenidas en las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico.

Según el Reglamento General a la Ley de Discapacidades (CONADIS, 2020), indica en el artículo 10 que al Ministerio de Turismo: le corresponde:

1.- Establecer disposiciones para que los lugares de interés turístico y hoteles, hosterías, residenciales, restaurantes y sitios de recreación, observen las normativas para la accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico, transporte e información.

3.- Deben capacitar a su personal y garantizarán la capacitación de todos los operadores turísticos y personal de las instalaciones, el manejo y atención de las personas con discapacidad.

Es importante que no solo los operadores turísticos puedan acceder a estas capacitaciones por parte del Ministerio de Turismo según lo indica el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, si no que

todo establecimiento que se dedique a alguna actividad vinculada con el turismo sea capacitado por parte del Ministerio de Turismo como ente regulador de la misma.

La inclusión a las personas con algún tipo de discapacidad es fundamental en cualquier lugar para su conformidad y sobre todo para respetar sus derechos (Bariffi, 2016; Lucero, Becker & Montes, 2019); para que de esta manera también poder atraer a ese segmento de mercado especial a hoteles de la ciudad de Manta, pudiendo ser así un gran referente de la inclusión para las demás ciudades que conforman el Ecuador y sobre todo que el turista elija a Manta como destino por el trato especial que se le da a este segmento en cuanto a los servicios ofrecidos, en este caso, hospedaje y restauración.

Sobre la base de lo antes planteado el objetivo del presente trabajo es diagnosticar el estado actual de la inclusividad en hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta, para poder reflejar el nivel de accesibilidad e inclusión que se le da a este segmento de personas, y al mismo tiempo responder a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de inclusividad en los hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta? ¿Los dueños de los hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta conocen a cabalidad la normativa legal que ampara a las personas con discapacidad?

## METODOLOGÍA

Para concretar el trabajo fue aplicado el método inductivo – deductivo el cual según Hyde (2000), maneja dos enfoques generales a un razonamiento que puede resultar en la adquisición de nuevos conocimientos: El razonamiento inductivo que comienza con la observación de casos específicos que tiene por objeto establecer principalmente generalizaciones (Esteven, Berenguer & Sánchez, 2018); y el razonamiento deductivo que comienza con las generalizaciones, tratando de ver si estas generalizaciones se aplican a casos específicos.

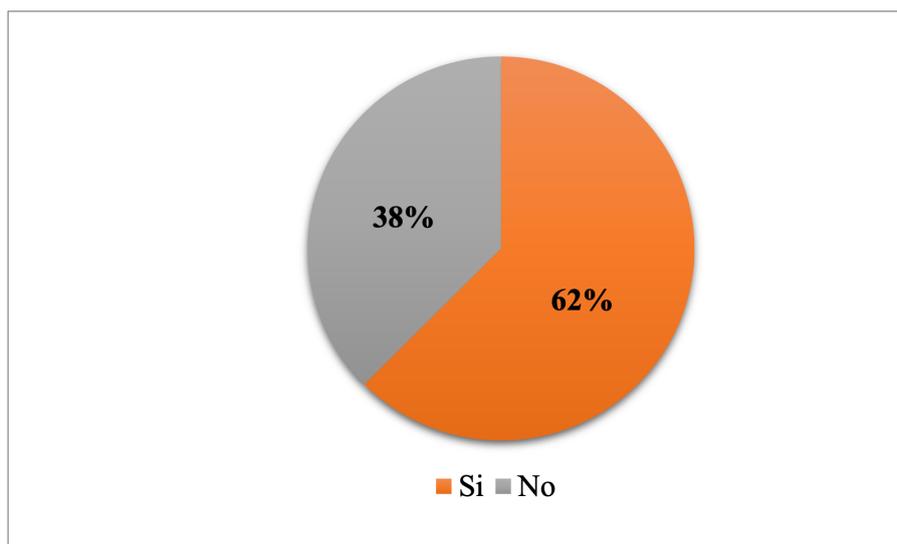
Es así como el método inductivo se ha percibido generalmente como asociado a la investigación cualitativa, mientras que el método deductivo se ha asociado tradicionalmente a la investigación cuantitativa (Abreu, 2014; Villagrán-Gutiérrez, *et al.*, 2018). Partiendo de allí se identificó la cantidad de hoteles existen en la zona turística de la ciudad de Manta, la cual corresponde a un total de 12 establecimientos según el catastro municipal. Siendo un universo pequeño se consideró apropiado incorporarlos a todos como sujetos de investigación. A un administrador de cada uno de ellos se les aplicó un instrumento tipo cuestionario con el objetivo de indagar múltiples aspectos relacionados con la inclusividad, entre ellos lo que guarda relación con la normativa legal vigente.

El instrumento tipo cuestionario fue elaborado con preguntas dicotómicas, siguiendo la metodología de Ramírez, (2019), es decir, con dos opciones de respuestas: sí o no; otras fueron politómicas, pues tuvieron opciones múltiples de respuestas, por ejemplo, siempre, casi siempre, algunas veces, nunca. El método para poder aplicar este instrumento fue de manera virtual, vía WhatsApp. Una vez obtenidos los resultados del cuestionario se procedió a agrupar los datos y organizarlos en cuadros y gráficos a través de Excel para así poder hacer el respectivo análisis en el capítulo de resultados y discusión.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La inclusión en los hoteles de la zona turística de Manta se estudió a partir de los 12 establecimientos que allí existen. Los resultados encontrados se expresan en los párrafos que se describen a continuación, los cuales son producto de la aplicación del cuestionario en cada hotel.

Se pudo determinar, de acuerdo a los resultados de la investigación, que el 62% de los hoteles en la zona turística en referencia son inclusivos, tal como se observa en la figura 1, y donde también se indica que el 38% no son inclusivos.



**FIGURA 1**  
Porcentaje de hoteles que se consideran inclusivos  
Elaboración propia.

De los representantes de los hoteles investigados 10 (83,3%) dicen acatar y tomar en cuenta la normativa legal vigente relacionada con la inclusión, lo cual se pone de manifiesto con los resultados expresados en la figura 2, en esta se puede reflejar que el 13% representando la cantidad 2 establecimientos no toman en cuenta la normativa legal vigente relacionada con la inclusión, mientras que el 87% evidentemente sí la acatan y toman en cuenta.

Los hallazgos descritos resultan favorables, por cuanto significa que 10 de los 12 hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta están tomando en cuenta la normativa legal vigente, específicamente aquella que ampara los derechos de las personas con discapacidad. No obstante, lo deseable es alcanzar la inclusividad en el 100% de los establecimientos.

Como puede verse en la figura 3, el 62% de los hoteles indican que el personal que labora en el establecimiento recibe capacitaciones sobre el tema de inclusión, cabe destacar que según el Artículo 10 de la Ley Orgánica de Discapacidad e Igualdad (CONADIS, 2016), al Ministerio de Turismo le corresponde, según el inciso, 3 capacitar a su personal y garantizarán la capacitación de todos los operadores turísticos y personal de las instalaciones, el manejo y atención de las personas con discapacidad.

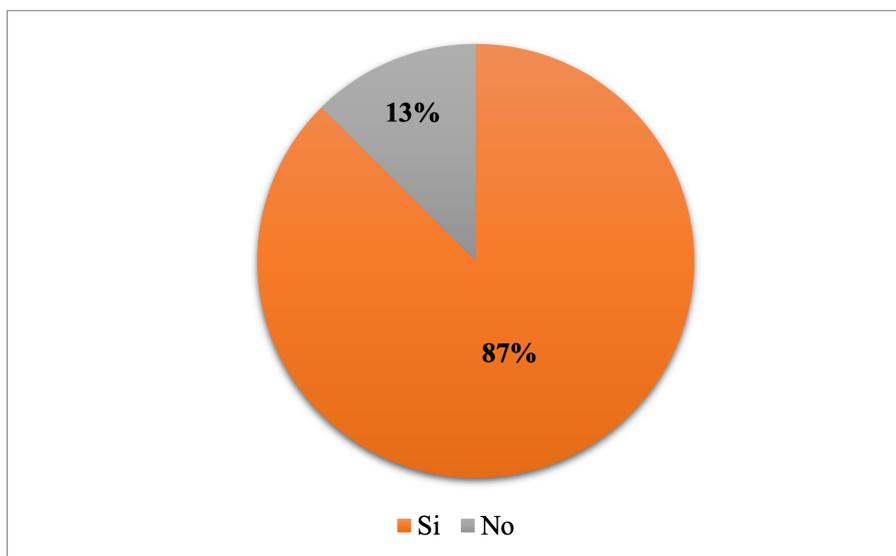


FIGURA 2  
Porcentaje de hoteles que acatan y toman en cuenta o no la normativa legal vigente relacionada con la inclusión  
Elaboración propia.

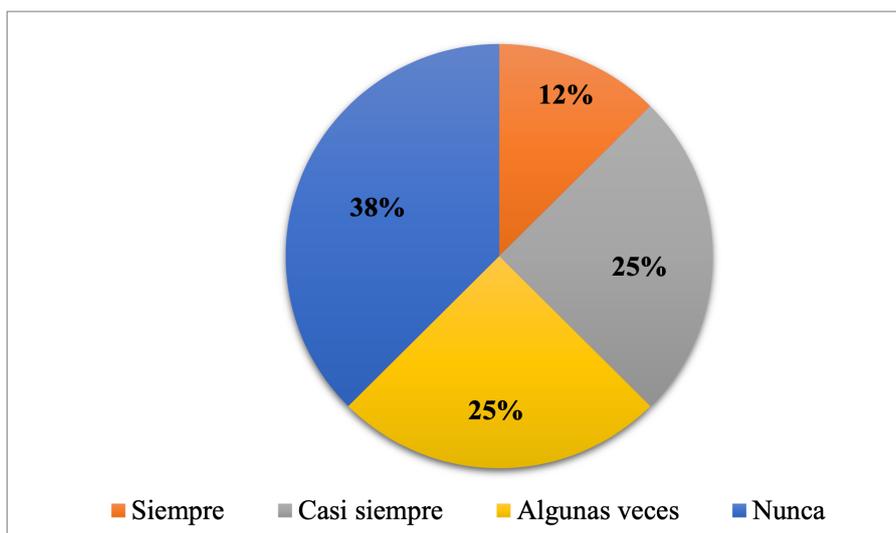


FIGURA 3  
Porcentaje de hoteles que capacitan sobre el tema de inclusión al personal que labora en la empresa.  
Elaboración propia.

Se puede ver en la figura 4 que el mayor porcentaje respecto a la frecuencia según las capacitaciones es de 38% en la opción de *nunca*, eso significa que evidentemente el personal no recibe capacitaciones respecto a la inclusión de personas discapacitadas, así mismo hay porcentajes iguales en las respuestas *casi siempre* y *algunas veces* con un 25% en ambas, lo que indica que están cumpliendo parcialmente con las capacitaciones, y luego el 12% indica la opción *siempre*, esto quiere decir que ese porcentaje de hoteles está en constantes capacitaciones, lo cual resulta positivo para el establecimiento, porque mantiene a su personal capacitado, asegurando con ello que la atención que se le brinde al huésped con algún tipo de discapacidad sea la correcta.

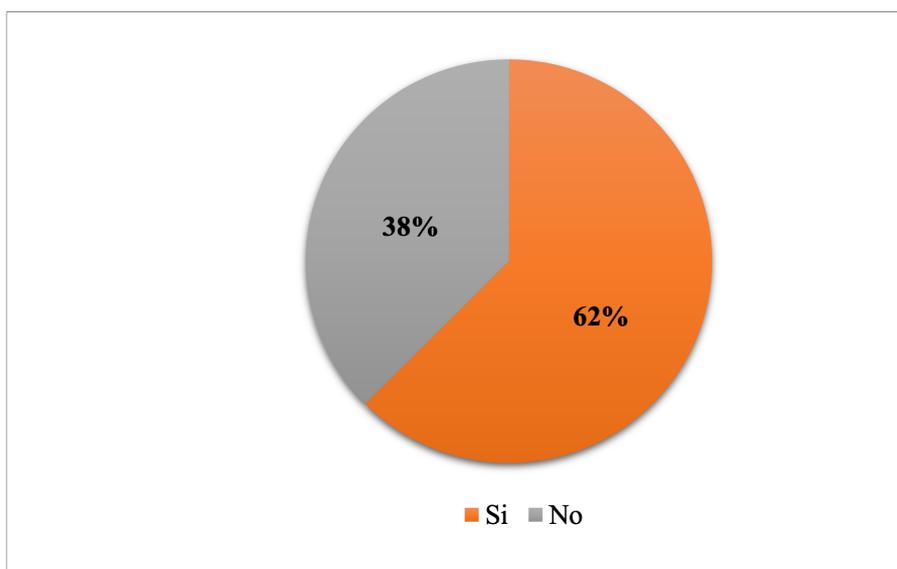


FIGURA 4

Porcentajes sobre la frecuencia con que reciben las capacitaciones los hoteles Fuente Elaboración propia  
Elaboración propia.

En cuanto a la frecuencia de llegada de personas con discapacidad a los hoteles en estudio, la gran mayoría, es decir, el 75% señala que este segmento de clientes llega sólo *algunas veces*, este hallazgo implica que es muy poca la estadía de personas con discapacidad en sus establecimientos. Sólo el 12% de los hoteles indican que *casi siempre* llegan a ellos este segmento de personas; un 13% indicó que la frecuencia es *nunca*, lo que significa que los turistas con discapacidad no llegan a sus establecimientos. Este hecho posiblemente guarde relación con el no cumplimiento de las disposiciones legales y con la falta de instalaciones adecuadas para atender a este segmento de los turistas.

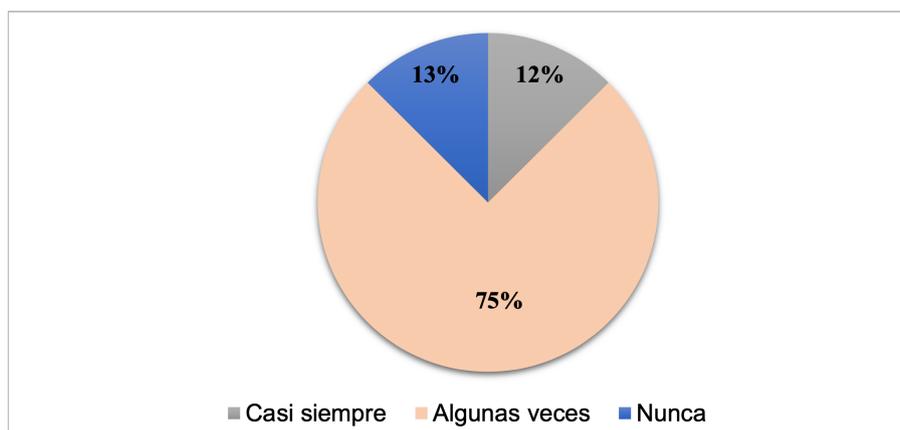


FIGURA 5

Porcentajes de frecuencia de llegadas de personas con algún tipo de discapacidad al hotel  
Elaboración propia.

Por otra parte, en Ecuador no es de carácter obligatorio que los hoteles y restaurantes cuenten con un personal capacitado en sistema de signos braille, pero es importante que dentro de la empresa se le dé mayor atención, ya que según los datos de la figura 6, ninguno de los hoteles cuenta con personal capacitado en el sistema braille.

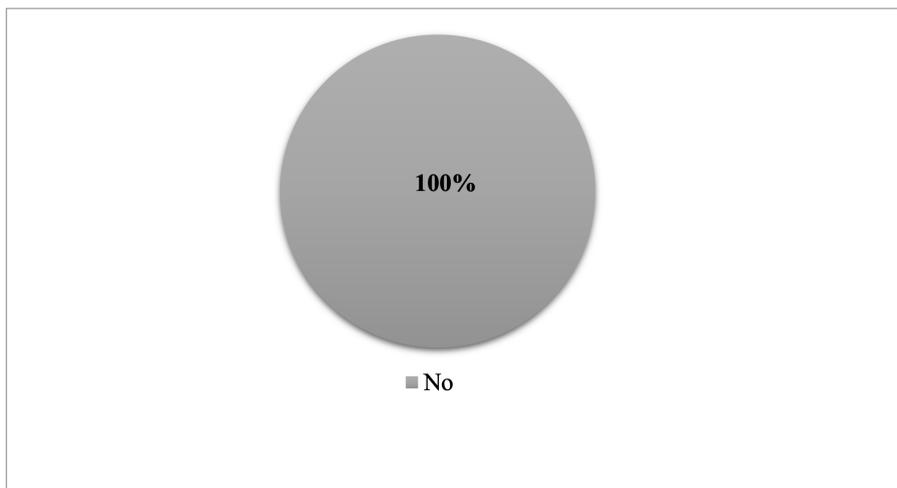


FIGURA 6

Porcentajes sobre el personal capacitado en el sistema braille dentro del hotel Fuente Elaboración propia  
Elaboración propia.

Los hoteles deben contar con sus instalaciones adecuadas según las normas vigentes, es decir, accesibilidad de las personas al medio físico. La figura 7 refleja que el 62% de los hoteles sujetos de investigación si cuentan con todas sus instalaciones adecuadas, mientras que el 38% no cuentan con ellas, esto deja ver, que aun cuando no se trata de la mayoría, una parte significativa no cumple con lo que establecen las Normas INEN, especialmente en cuanto tiene que ver con accesibilidad de las personas al medio físico.

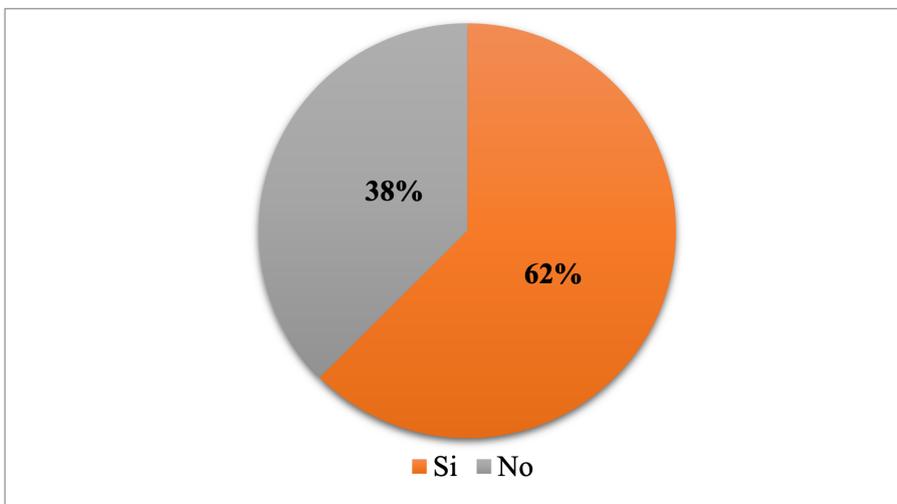


FIGURA 7

Porcentajes de hoteles que cuentan o no, con instalaciones adecuadas para personas con algún tipo de discapacidad.  
Elaboración propia.

Se pudo observar que todos los establecimientos estudiados cuentan con servicio de parqueadero. Según la figura 8, el 34% indicó que el grado de accesibilidad a esta instalación es muy bajo, esto expresa que cuentan con un parqueadero, pero que no tiene el espacio que por derecho le corresponde a una persona con discapacidad, el 58% indicó que su grado de accesibilidad a esta instalación es *alto* lo que significa que de cierta manera cumplen con aquello y el 8% indicó un grado de accesibilidad *muy alto*, lo que da a entender que cumple la normativa en su totalidad, siendo este resultado muy favorable porque le brinda comodidad a este segmento de turistas que tienen discapacidad física.

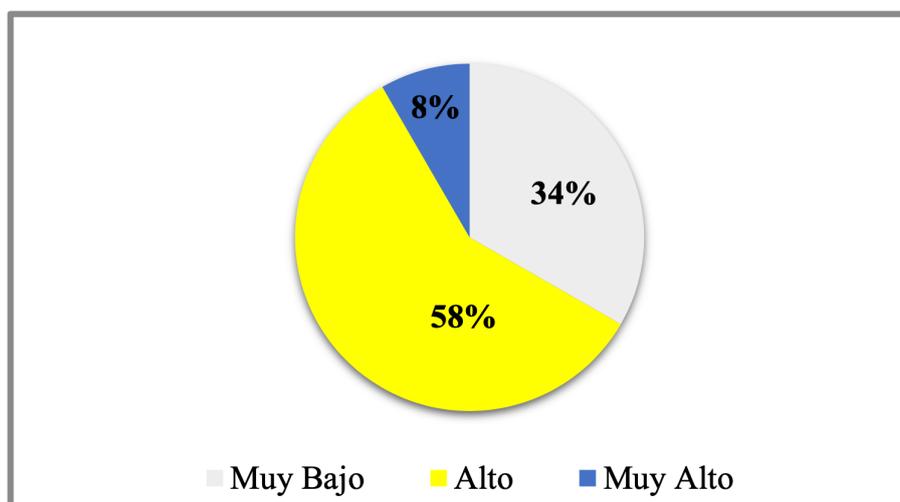


FIGURA 8.  
 Porcentajes que expresan el grado de accesibilidad para la instalación del parqueadero a personas con discapacidad.  
 Elaboración propia.

Con relación a las áreas de acceso al hotel se encontraron debilidades, así en la figura 9 se observa que el 42% de estos indican que la accesibilidad es *muy baja*, no cuentan en su mayoría con rampas que faciliten la movilidad a este segmento de personas, así mismo el 8% de hoteles indicó que el grado de accesibilidad hasta ellos es *muy bajo*, luego el 42% señaló que tienen un grado de accesibilidad *alto*, lo cual es una situación favorable, pues son muy pocos los espacios que no cuentan con accesibilidad. Finalmente, solo el 8% de hoteles acusó tener un grado de accesibilidad *muy alto*, esto quiere decir que cumplen en su totalidad con los requerimientos de la población con discapacidades.

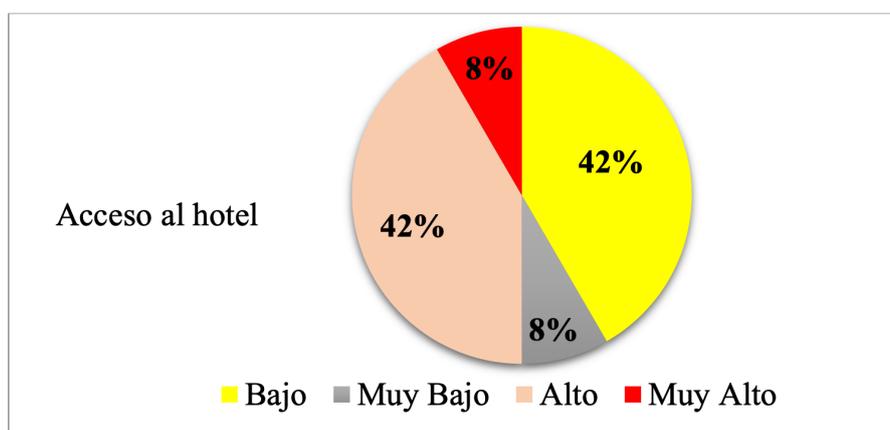


FIGURA 9  
 Porcentajes que expresan el grado de accesibilidad para la instalación del acceso al hotel a personas con discapacidad.  
 Elaboración propia.

Respecto a los espacios y mobiliario de vestíbulo, recepción y pasillos, según se observa en la figura 10, el 25% de los hoteles indicaron que su grado de accesibilidad es *bajo*, esto significa que casi no se cumple; luego el 25% de los hoteles manifestó que su grado de accesibilidad es *muy bajo*, esto es, que se cumple parcialmente, además el 25% de los hoteles señalaron que su grado de accesibilidad es *alto* porque en su

mayoría son accesibles, y por último el 25% de los hoteles indicó que es *muy alto* su grado de accesibilidad, entendiéndose entonces como excelente, puesto que están cumpliendo con lo estipulado en la norma.

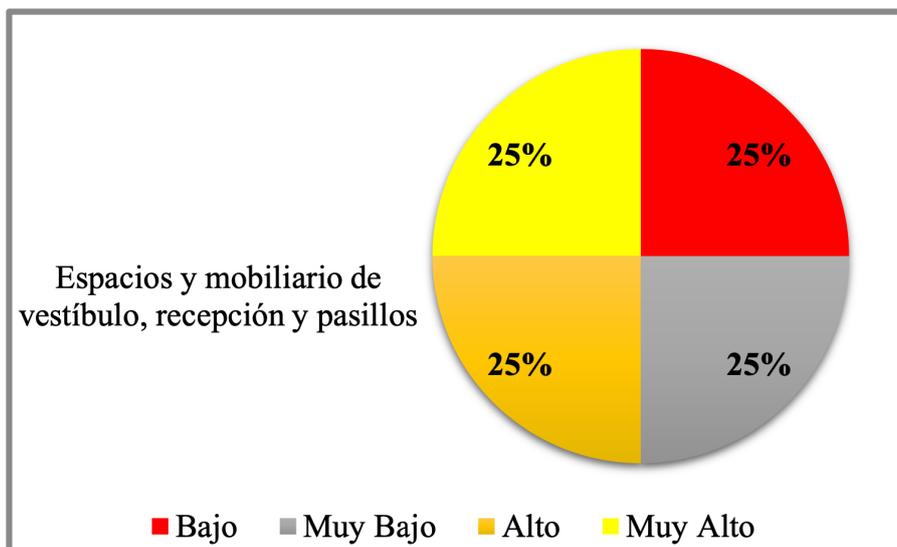


FIGURA 10  
 Porcentaje de hoteles que expresan el grado de accesibilidad a mobiliario de vestíbulo, recepción y pasillos a personas con discapacidad.  
 Elaboración propia.

En cuanto a las escaleras, la figura 11 muestra que el 8% de los hoteles tienen un grado de accesibilidad *nulo*, se entiende entonces que no cuentan con rampas paralelas a las mismas, como tampoco los respectivos bordillos, de igual manera, el 8% señaló sobre el mismo tema, que tiene un grado de accesibilidad *bajo*, lo cual se asume como poca accesibilidad, el 34% por su parte, manifestó que su grado de accesibilidad es *muy bajo*, dando a entender que cumple con ese aspecto, pero de forma parcial.

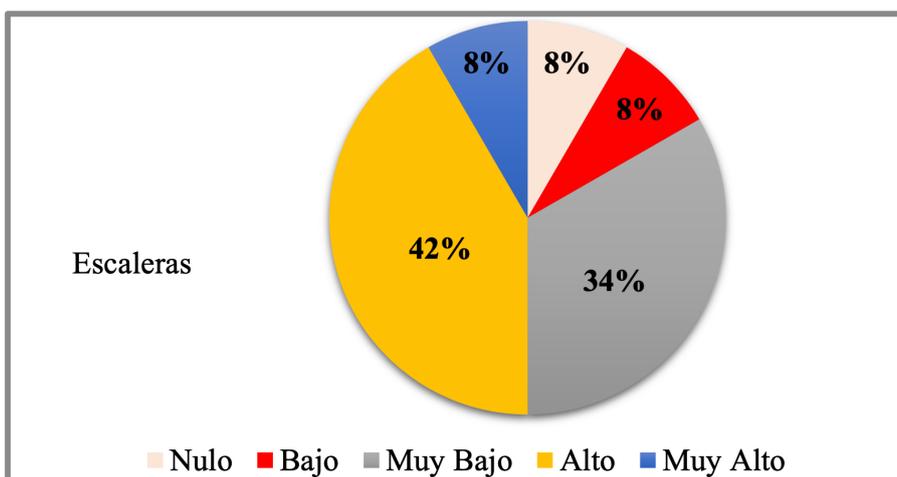


FIGURA 11  
 Porcentajes que expresan el grado de accesibilidad para la instalación de las escaleras a personas con discapacidad.  
 Elaboración propia.

Así mismo, el 42% de los establecimientos manifestó que su grado de accesibilidad a esta instalación es *alto*, situación que se aprecia como favorable, ya que en su mayoría cumplen con rampas a los lados de sus escaleras y con bordillos y, por último, el 8% de los hoteles indicó que su grado de accesibilidad a esta instalación es

*muy alto*, lo que es excelente porque está cumpliendo totalmente con lo establecido en la norma para este tipo de estructura.

Relacionado con los ascensores, la figura 12 ilustra que el 8% de los informantes seleccionaron la opción de *nulo*, de allí se entiende que no cuentan con este tipo de dispositivo, de la misma forma, otro 8% de los establecimientos indicó que su grado de accesibilidad a esta instalación es *muy bajo*, y que aun cuando cuenta con ascensores, éstos no están adecuados para personas con discapacidad. Mientras que el 25% de los informantes indicó que su grado de accesibilidad es *alto*, ello significa que se está cumpliendo en este aspecto que resulta clave para las personas con discapacidad, por último, el 59% de los establecimientos sujetos de investigación, expresaron que su grado de accesibilidad a esta instalación es *muy alto*, esto significa que se cumple totalmente.

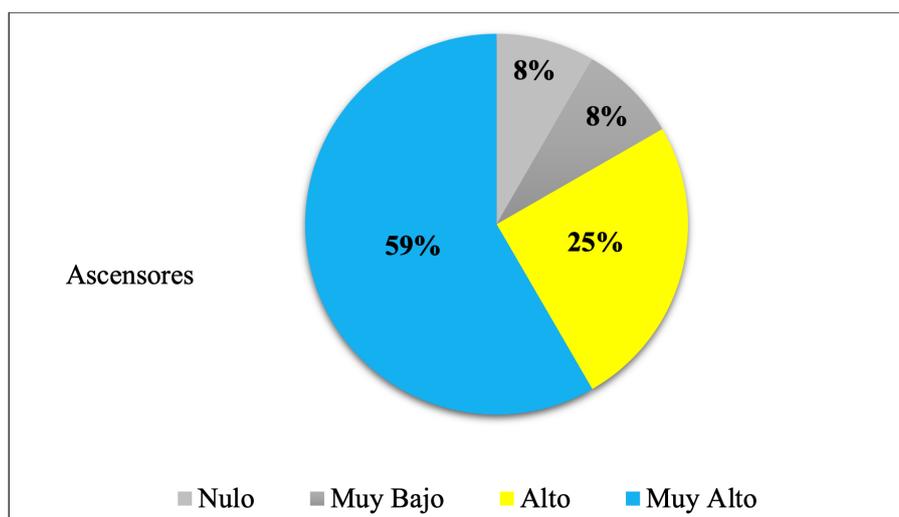


FIGURA 12  
Porcentajes que expresan el grado de accesibilidad a los ascensores para personas con discapacidad Fuente Elaboración propia  
Elaboración propia.

Al analizar lo que respecta a las rampas, se encontró (figura 13), que el 17% de los hoteles tienen un grado de accesibilidad *bajo*, o sea, no cuentan totalmente con esta instalación; el 58% dice que su grado de accesibilidad por rampas es *muy bajo*, el 17% indicó que es *alto*; por último, el 8% de los hoteles indicó que su grado de accesibilidad en esta instalación es *muy alto*, estos resultados dan a entender que en todas sus instalaciones cuentan con rampas. En síntesis, la mayoría de los establecimientos presentan debilidades en este aspecto, hecho que justifica la posibilidad de realizar mejoras para que sean más inclusivos.

Respecto a las instalaciones de servicios sanitarios adaptados, se puede observar en la figura 14, que el 41% de los hoteles presentan un grado de accesibilidad *nulo*, esto implica que los baños no están adaptados para personas discapacitadas; el 17% señaló que su grado de accesibilidad es *muy bajo*; mientras que el 17% manifestó que su grado de accesibilidad es *alto*. Esto da a entender que de cierta manera se cumple en este aspecto. Finalmente, el 25% refirió que su grado de accesibilidad es *muy alto*, evidenciando que cumplen totalmente con este tipo de instalación, plenamente adaptada para el segmento de personas con discapacidad.

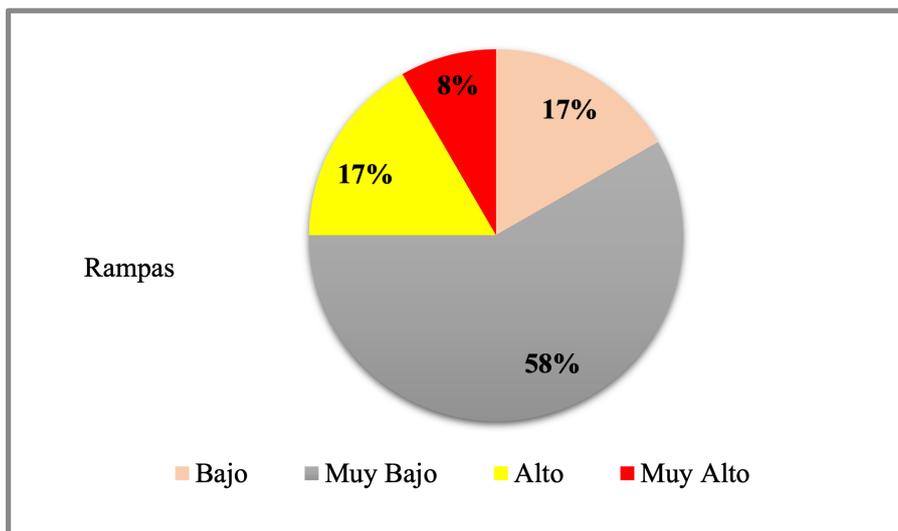


FIGURA 13  
 Porcentajes que expresan el grado de accesibilidad para la instalación de las rampas  
 Elaboración propia.

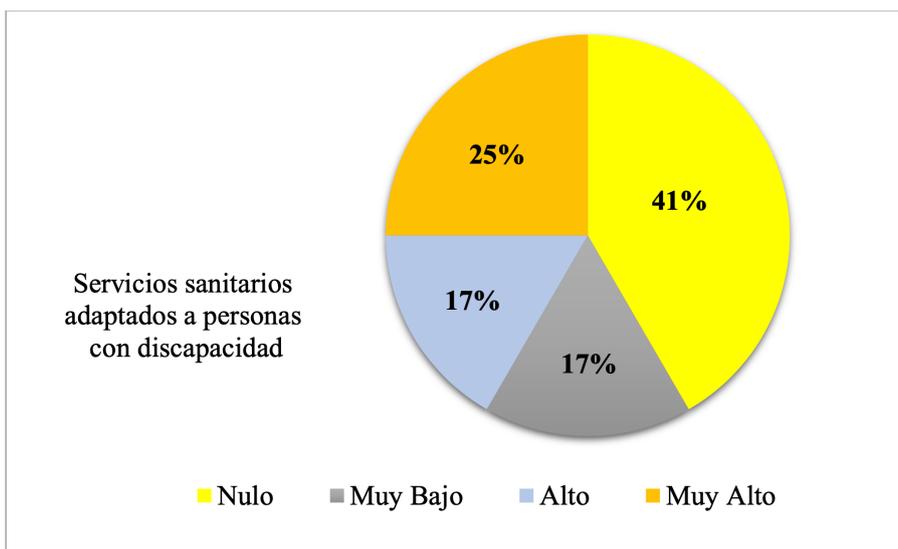


FIGURA 14  
 Porcentajes que expresan el grado de accesibilidad para la instalación de servicios sanitarios adaptados a personas con discapacidad  
 Elaboración propia.

En lo que corresponde a la instalación de las habitaciones adaptadas, según lo que se puede observar en la figura 15, es que el 50% de los hoteles investigados indicaron que el grado de accesibilidad es *nulo*, por tanto, no cuentan con habitaciones adecuadas para este tipo de segmento de mercado, además el 25% de los hoteles indicó que su grado de accesibilidad a esta instalación es *alto* y es muy bueno porque cuenta con habitaciones parcialmente adecuadas, quizá no en su totalidad, pero en ciertos aspectos si está adaptada, y por último el 25% de estos establecimientos indicaron que su grado de accesibilidad en las habitaciones adaptadas es *muy alto*, esto significa que cumple cabalmente, lo cual resulta muy favorable, porque le está brindando a las personas con discapacidad la comodidad que por derecho les corresponde.

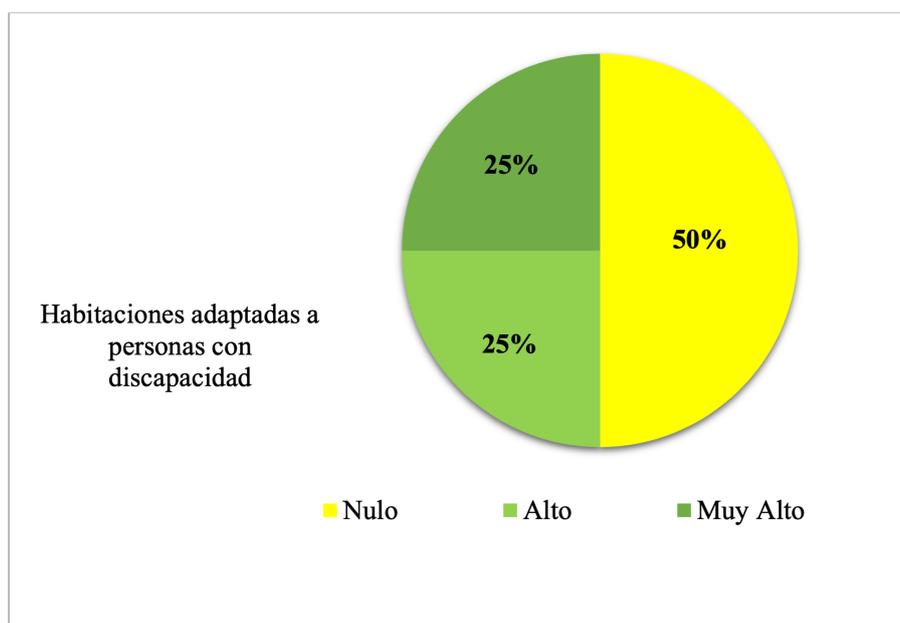


FIGURA 15  
 Porcentajes que expresan el grado de accesibilidad para la instalación de habitaciones adaptadas a personas con discapacidad.  
 Elaboración propia.

Finalmente, respecto las piscinas de uso accesible, la figura 16 señala que el 59% de los hoteles sostienen que su grado de accesibilidad es *nulo*, esto es porque algunos no cuentan con esta instalación, y los que sí cuentan expresan que la misma no está adaptada para este segmento de mercado. Por otro lado, el 33% de los hoteles indicó que el grado de accesibilidad en esta instalación es *alto*, de allí se infiere que el acondicionamiento de estas, para personas con discapacidad es parcial; por último, el 8% indicó que el grado de accesibilidad a la piscina es *muy alto*, entonces se entiende que está adaptada en su totalidad para personas con algún tipo de discapacidad.

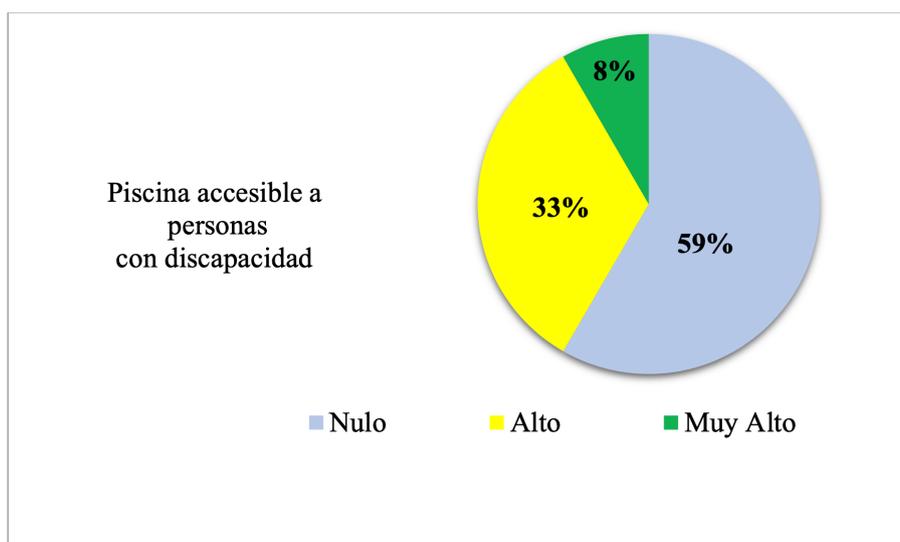


FIGURA 16  
 Porcentajes que expresan el grado de accesibilidad de personas con discapacidad a las piscinas.  
 Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Como conclusión, las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras que dificultan el acceso a los servicios turísticos.

No todos los hoteles objeto de estudio son inclusivos ni están acondicionados totalmente para atender al segmento de personas con discapacidades, de allí se asume que no están cumpliendo rigurosamente con las leyes y normativas que rigen la materia.

Se pudo determinar con este trabajo que los hoteles sujetos de investigación sólo conocen parcialmente de las normas y derechos que les corresponden a las personas con discapacidad, es probable que esta situación esté influyendo para que sus instalaciones no están adaptadas plenamente para atender a ese importante segmento de personas.

Por otra parte, a modo de recomendación se sugiere brindar capacitaciones más frecuentes a los clientes internos de estos establecimientos, para que tengan un trato personalizado con los clientes externos, de manera especial con aquellos que requieren de atención inclusiva. Por ejemplo, los cursos para manejar el sistema braille sería de mucha utilidad.

También pudiera realizarse modificaciones en la infraestructura para que los baños estén adecuadas para personas discapacitadas, y que las dimensiones de las habitaciones sean cómodas; que exista una rampa con el símbolo de discapacidad o un ascensor para brindar facilidades de movilidad a los clientes, en el caso de los restaurantes tener un espacio adecuado entre una mesa y otra para que el cliente pueda moverse cómodamente.

El diseño, estilo, forma y proporción del símbolo internacional de accesibilidad que adopten los hoteles se corresponderá con lo indicado por la Norma Internacional ISO 7000, que regula una figura en color blanco sobre fondo azul, Pantone Reflex Blue que es el nombre del tono de azul que debe tener el símbolo (OMT, 2015).

En el caso de los restaurantes, es importante que la carta disponga de un tipo de letra accesible, tipo Arial o Helvética, ya que resulta más fácil de leer. Esta debe tener suficiente tamaño para que las personas con dificultad visual, entre ellas las de tercera edad. Cuando la carta se encuentra numerada y se incorporan fotografías de los platos se ayuda en gran medida su entendimiento, facilitando este aspecto a los turistas, independientemente de su idioma o capacidad de comunicación. Siempre que sea posible es útil disponer de una carta en sistema braille a disposición de los clientes con discapacidad visual (OMT, 2015).

Para las personas con discapacidad auditiva usuarias de audífonos, puede ser de utilidad el disponer de un bucle magnético portátil. Existen dispositivos de este tipo que están integrados en soportes que sirven al camarero para apuntar y hacen la doble función (OMT, 2015).

Es de mucha importancia que este segmento de mercado se sienta incluido y que los propietarios de estos establecimientos se preocupen por brindar un servicio de calidad, buscando así alternativas para personas con algún tipo de discapacidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204.
- Bariffi, F. J. (2016). *El régimen jurídico internacional de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad*. Madrid: Ediciones Cinca.
- Calderón Hoffmann, A., Dini, M., & Stumpo, G. (2016). *Los desafíos del Ecuador para el cambio estructural con inclusión social*. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40863>
- CEPAL. (2018). *Estrategia de las naciones unidas para la inclusión de la discapacidad*. Chicago: United Nations Enable.

- CONADIS (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito: SM.
- CONADIS. (febrero de 2020). Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Recuperado de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Esteven, J. A., Berenguer, I. A., & Sánchez, A. G. (2018). Método didáctico para reforzar el razonamiento inductivo-deductivo en la resolución de problemas matemáticos de demostración. *REFCaE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*. ISSN 1390-9010, 6(2), 17-32. Recuperado de <http://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2545>
- Hyde, Kenneth F. (2000). Recognising deductive processes in qualitative research. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 3(2), 82-90.
- Lucero, C., Becker, C., & Montes, I. (2019). Comisión de Discapacidad y Derechos Humanos de la Universidad Nacional de San Martín: Hacia una cultura institucional inclusiva. In *1º Congreso Internacional de Ciencias Humanas-Humanidades entre pasado y futuro*. Escuela de Humanidades, Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de <https://www.aacademica.org/1.congreso.internacional.de.ciencias.humanas/967>
- MINTUR (2016). Reglamento de Alojamiento Turístico. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DEALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Musio, A. (2017). Discapacidad y derechos humanos. Por una ética de la no indiferencia. *CASUS: Revista de Investigación y Casos en Salud*, 2(3), 135-138. Recuperado de <http://repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/1207>
- OMT. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Madrid, España.
- Ramírez Íñiguez, A. A. (2016). Repensar la inclusión social desde la educación: algunas experiencias en América Latina. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social (RIEJS)*. Recuperado de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/671311>
- Ramírez, J. L. M. (2019). El proceso de elaboración y validación de un instrumento de medición documental. *Acción y Reflexión Educativa*, (44), 50-63. Recuperado de [https://revistas.up.ac.pa/index.php/accion\\_reflexion\\_educativa/article/view/673](https://revistas.up.ac.pa/index.php/accion_reflexion_educativa/article/view/673)
- Stok, J. R. (2019). ¿Qué debemos entender por inclusión social? Lima: PQS.
- Villagrán-Gutiérrez, I., Ortega-Bastidas, J., González-Brevis, S., Marín-Gutiérrez, L., Martínez-Burgos, J., Miranda-Contreras, K., ... & Fuentes-Cimma, J. (2018). Razonamiento clínico inductivo o deductivo: una propuesta cualitativa en Kinesiología. *ARS Médica Revista de Ciencias Médicas*, 43(1), 12-19. Recuperado de [https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=razonamiento+inductivo&hl=es&as\\_s dt=0,5&as\\_ylo=2016](https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=razonamiento+inductivo&hl=es&as_s dt=0,5&as_ylo=2016)

## INFORMACIÓN ADICIONAL

*Citación/como citar este artículo:* Vélez, M., Montilla, A., y Rojas, M. (2021). Estado actual de la inclusividad en hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta, Ecuador. *Rehuso*, 6(1), 87-102. DOI: 10.5281/zenodo.5513110