



TITULO

Propuesta de creación de un hospedaje familiar para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza

CARRERA:

TURISMO

CUARTO NIVEL

ALUMNA:

JAZMIN YESSENIA GUZMAN ALVAREZ

ASIGNATURA:

TOURISM AND COMMERCE

PROFESOR:

ING. LAURA ARAUJO

PUYO, JUNIO DEL 2024



CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CT-ANX-2024-ISTER-6-6.2

Sangolquí, 22 de Octubre del 2024

MSc. Elizabeth Ordoñez
DIRECTORA DE DOCENCIA

MSc. Mónica Loachamín
COORDINADORA DE TITULACIÓN

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE UNIVERSITARIO

Presente

Por medio de la presente, yo, JAZMIN YESENIA GUZMAN ALVAREZ declaro y acepto en forma expresa lo siguiente: Ser autor del trabajo de titulación denominado PROPUESTA DE CREACION DE UN HOSPEDAJE FAMILIAR PARA NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES EN VERACRUZ, PASTAZA, de la Tecnología Superior en TURISMO ; y a su vez manifiesto mi voluntad de ceder al Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui con condición de Universitario los derechos de reproducción, distribución y publicación de dicho trabajo de titulación, en cualquier formato y medio, con fines académicos y de investigación.

Esta cesión se otorga de manera no exclusiva y por un periodo indeterminado. Sin embargo, conservo los derechos morales sobre mi obra.

En fe de lo cual, firmo la presente.

Atentamente,

JAZMIN YESENIA GUZMAN ALVAREZ
C.I.: 1805072277

MATRIZ SANGOLQUÍ: Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero
Telf: 0960052734 / 023524576 / 022331628
 www.ister.edu.ec / info@ister.edu.ec

FORMULARIO PARA ENTREGA DE PROYECTOS EN BIBLIOTECA INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE UNIVERSITARIO

CT-ANX-2024-ISTER-1

CARRERA:

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN TURISMO

AUTOR /ES:

JAZMIN YESENIA GUZMAN ALVAREZ

TUTOR:

MAGISTER LAURA ARAUJO

CONTACTO ESTUDIANTE:

0997880579

CORREO ELECTRÓNICO:

ferreconstrumas@gmail.com

TEMA:

**PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN HOSPEDAJE FAMILIAR PARA NIÑOS,
ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES EN
VERACRUZ, PASTAZA**

OPCIÓN DE TITULACIÓN:

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

RESUMEN EN ESPAÑOL:

La investigación plantea el desarrollo de un hospedaje inclusivo en Veracruz, Pastaza, una región de la Amazonía ecuatoriana reconocida por su biodiversidad y cultura. Enfocándose en el turismo inclusivo se propone el hospedaje "La Estancia entre las Lluvias" diseñado para atender las necesidades de niños, adultos mayores y personas con discapacidades. La propuesta se justifica por la carencia de infraestructura turística adecuada en la región lo que limita la participación de estos grupos en las actividades turísticas. El proyecto incluye la adaptación de la infraestructura, capacitación del personal en atención inclusiva, primeros auxilios y la creación de servicios especializados como actividades recreativas accesibles y terapias acuáticas. Además, se desarrollan elementos de comercialización mediante un plan de marketing que incluye campañas de sensibilización en redes sociales y alianzas con organizaciones de turismo inclusivo. Estas estrategias buscan posicionar el hospedaje como un destino accesible y atractivo. La implementación de un hospedaje inclusivo busca mejorar la experiencia turística y fortalecer la competitividad de Veracruz en el mercado atrayendo a un público diverso y generando un impacto económico positivo para la región.

PALABRAS CLAVE:

Accesibilidad, Capacitación, Inclusión, Infraestructura, Sostenibilidad.

MATRIZ SANGOLQUÍ: Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero

Telf: 0960052734 / 023524576 / 022331628

📍📞🌐 www.ister.edu.ec / info@ister.edu.ec

ABSTRACT:

The research proposes the development of an inclusive lodging in Veracruz, Pastaza. An Ecuadorian Amazon region known for its biodiversity and culture. Focusing on inclusive tourism, the lodging "La Estancia entre las Lluvias" is proposed, designed to meet the needs of children, seniors and people with disabilities. The proposal is justified by the lack of adequate tourist infrastructure in the region, which limits the participation of these groups in tourist activities. The project includes the adaptation of the infrastructure, training of staff in inclusive care, first aid and the creation of specialized services such as accessible recreational activities and aquatic therapies. In addition, marketing elements are developed through a marketing plan that includes awareness campaigns on social networks and alliances with inclusive tourism organizations. These strategies seek to position the lodging as an accessible and attractive destination. The implementation of an inclusive lodging seeks to improve the tourist experience and strengthen the competitiveness of Veracruz in the market by attracting a diverse public and generating a positive economic impact for the region.

PALABRAS CLAVE:

Accessibility, Training, Inclusion, Infrastructure, Sustainability.



SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CT-ANX-2024-ISTER-2
Sangolquí, 22 de Octubre del 2024

Sres.-
**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE
UNIVERSITARIO**

Presente

A través del presente me permito aceptar la publicación del trabajo de titulación de la Unidad de Integración Curricular en el repositorio digital "DsPace" del estudiante: JAZMIN YESSENIA GUZMAN ALVAREZ, con C.I.: 1805072277 alumno de la Carrera TECNOLOGIA SUPERIOR EN TURISMO.

Atentamente,

C.I.: 1805072277

SÓLO PARA USO DEL ISTER

Han sido revisadas las similitudes del trabajo en el software "TURNITING" y cuenta con un porcentaje de; motivo por el cual, el Proyecto Técnico de Titulación es publicable. (EL PORCENTAJE DE SIMILITUD DEBE SER MÁXIMO DE 15%)

MSc. Elizabeth Ordoñez
DIRECTORA DE DOCENCIA

MSc. Mónica Loachamín
COORDINADORA DE TITULACIÓN

Fecha del Informe ____ / ____ / ____

MATRIZ SANGOLQUÍ: Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero
Telf: 0960052734 / 023524576 / 022331628
 www.ister.edu.ec / Info@ister.edu.ec

CONTENIDO

Antecedentes	1
1 CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Base teórica	3
1.1.1 Turismo inclusivo	3
1.1.2 Discapacidad	4
1.1.3 Adulto mayor	5
1.1.4 Niño	5
1.1.5 Diseño inclusivo	6
1.1.6 Industria del turismo y la hostelería	6
1.2 Descripción del lugar	7
1.2.1 Localización	7
1.2.2 Nombre Hospedaje familiar “La estancia entre las lluvias”	9
1.2.3 Datos relevantes	9
1.2.4 Datos específicos históricos	10
1.2.5 Relevancia para el Turismo	10
1.3 Análisis de oferta	11
1.4 Análisis de la demanda	12
1.4.1 Brecha entre oferta y demanda	13
1.5 Análisis FODA del destino	14
2 CAPITULO 2: DESARROLLO DE LA PROPUESTA	16
2.1 Identificación de problema	16
2.1.1 Árbol de problema	16
2.2 Objetivos	18
2.2.1 Objetivo general	18
2.2.2 Objetivos específicos	19
2.3 Justificación	19
2.4 Metodología de investigación	21
2.4.1 Elección del tema	21
2.4.2 Investigación documental y principales autores	22
2.4.3 Investigación es exploratoria y encuesta	23
2.5 Identificación de beneficiarios	23
2.6 Marco lógico	24

2.6.1	Descripción de la propuesta	25
2.6.2	Propuesta a detalle	25
2.6.3	Ejemplo de la propuesta	31
2.6.4	Prototipo de la propuesta	32
2.7	Cronograma	37
2.8	Presupuesto	38
3	CAPÍTULO 3: DESARROLLO DE ELEMENTOS DE COMERCIALIZACIÓN	40
3.1	Elementos del Marketing Mix	40
3.2	Desarrollo de los elementos de la experiencia turística	41
3.2.1	Infraestructura inclusiva y accesible	41
3.2.2	Servicios especializados	41
3.2.3	Capacitación del personal	41
3.2.4	Tecnología y comunicación	41
3.2.5	Experiencia gastronómica	42
3.2.6	Actividades culturales y educativas	42
3.2.7	Evaluación y mejora continua	42
3.3	Plan de acciones de marketing	42
3.4	Aspectos adicionales	45
3.4.1	Diseño de marca	45
3.4.2	Slogan	46
3.4.3	Diseño de sitio web	46
3.4.4	Diseño de elementos publicitarios	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del futuro Hospedaje familiar “La estancia entre las lluvias”	8
Figura 2. Estadísticas de demanda turística en Pastaza (2023).	13
Figura 3. Análisis FODA del Destino: Hospedaje Familiar “La Estancia entre las Lluvias”.	15
Figura 4. Árbol de problemas de Dificultad para encontrar hospedaje adecuado para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza.	18
Figura 5. Prototipo de Rampa de Accesibilidad.	33
Figura 6. Prototipo de Elevador de Piscina Accesible.	33
Figura 7. Prototipo de Elevador de Escalera Accesible.	34
Figura 8. Prototipo de Rampa Portátil Accesible.	35
Figura 9. Prototipo de Barra de Apoyo Accesible.	35
Figura 10. Prototipo de Baño Accesible.	36
Figura 11. Logotipo del Hospedaje Familiar "La Estancia entre las Lluvias".	45
Figura 12. Página web de la hostería.	47
Figura 13. Diseño de Elementos Publicitarios para "La Estancia entre las Lluvias".	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Números de habitantes por cantones en Pastaza.	9
Tabla 2. Matriz de Marco Lógico para la Propuesta de Creación de un Hospedaje Familiar Inclusivo en Veracruz, Pastaza	24
Tabla 3. Cronograma de actividades.	37
Tabla 4. Presupuesto para la Implementación del Hospedaje Familiar Inclusivo "La Estancia entre las Lluvia.	39
Tabla 5. Cronograma de Actividades del Plan de Marketing para "La Estancia Entre Las Lluvias".	44

Antecedentes

La investigación se llevará a cabo en Veracruz, Pastaza, una región privilegiada por su biodiversidad y riqueza cultural. Veracruz se encuentra en el corazón de la Amazonía ecuatoriana, caracterizada por su exuberante vegetación y la riqueza cultural de sus comunidades indígenas. Esta área es ideal para el ecoturismo y el turismo comunitario, ofreciendo una experiencia auténtica de la Amazonía. Sin embargo, a pesar de sus potencialidades, la infraestructura turística en Veracruz aún está en desarrollo, especialmente en términos de accesibilidad para niños, adultos mayores y personas con discapacidades.

El objetivo general de esta investigación es desarrollar una propuesta integral para la creación de un hospedaje familiar inclusivo en Veracruz, Pastaza, que atienda las necesidades específicas de niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes. Los objetivos específicos son: 1) Adaptar la infraestructura del hospedaje para garantizar accesibilidad y seguridad, 2) Capacitar al personal en atención inclusiva y primeros auxilios, y 3) Desarrollar un plan de servicios especializados y actividades recreativas adaptadas para estos grupos.

Este documento presenta una propuesta detallada para la creación de un hospedaje inclusivo denominado "La Estancia entre las Lluvias". Se describe la localización del proyecto, los antecedentes teóricos sobre turismo inclusivo, y se analiza la demanda y oferta turística en la región de Pastaza. La propuesta incluye el diseño de infraestructura accesible, la capacitación del personal y la implementación de servicios especializados. Además, se desarrollan estrategias de marketing para promover el hospedaje y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del turismo inclusivo.

Este proyecto se relaciona directamente con la necesidad de mejorar la infraestructura turística en Veracruz, Pastaza, para incluir a todos los segmentos de la población. La investigación demuestra que la creación de un hospedaje inclusivo no solo beneficiará a los turistas con necesidades especiales, sino que también promoverá el desarrollo económico y social de la región. La conclusión principal es que la implementación de prácticas inclusivas y accesibles fortalecerá la competitividad turística de Veracruz, atrayendo a un público más diverso y mejorando la calidad de vida de sus residentes.

1 CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 Base teórica

1.1.1 Turismo inclusivo

El turismo familiar se ha convertido en un pilar fundamental del desarrollo económico y social en muchas regiones, ofreciendo oportunidades para el crecimiento sostenible y la integración comunitaria. Sin embargo, la atención personalizada a niños, adultos mayores y personas con discapacidades sigue siendo un área de mejora en muchos destinos turísticos (Bowie & Buttle, 2011). La inclusión en el turismo no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también fortalece la sostenibilidad económica de las comunidades anfitrionas. Según Darcy et al. (2020), la implementación de prácticas inclusivas es crucial para atraer a una diversidad de turistas y mejorar la percepción de los destinos turísticos .

La inclusión en el turismo ha sido destacada por múltiples investigadores. La accesibilidad y la personalización de servicios son esenciales para atraer a un segmento más amplio de turistas, incluyendo a familias con necesidades especiales (Kozak & Baloglu, 2010). Estas mejoras satisfacen las demandas específicas de los turistas y también posicionan a los destinos como inclusivos y acogedores, lo que incrementa su competitividad en el mercado turístico global (Barton et al., 2023). Implementar estas mejoras en la región de Pastaza no solo atendería las demandas específicas de estos turistas, sino que también posicionaría a Veracruz como un destino inclusivo y acogedor, incrementando su competitividad en el mercado turístico .

Las hosterías que han implementado prácticas de inclusión y atención personalizada han visto beneficios significativos. Por ejemplo, el "Scandic Hotels Group" en los países nórdicos ofrece habitaciones accesibles y personal capacitado en atención a personas con discapacidades (DOGA, 2012). El "Parador de Turismo de Gredos" en España ha adaptado sus instalaciones para ser accesibles a personas con movilidad reducida y ha implementado programas especiales para niños y adultos mayores (Paradores, 2016). Asimismo, el "Grand Hyatt" en Tokio ofrece servicios especiales para niños, adultos mayores y personas con discapacidades, demostrando cómo un enfoque inclusivo puede transformar la percepción de un destino y aumentar su atractivo global (Grand Hyatt Tokyo, 2024). Estos ejemplos destacan cómo las adaptaciones y la atención personalizada no solo mejoran la experiencia de los huéspedes, sino que también aumentan la competitividad del establecimiento al atraer a un público más diverso .

1.1.2 Discapacidad

Una discapacidad, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) <http://www.usdoj.gov/crt/ada/>, se define como una condición física o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida. Estas actividades incluyen, pero no se limitan a, caminar, aprender, respirar, trabajar, y participar en actividades comunitarias. La ADA establece esta definición para asegurar que las personas con discapacidades reciban las mismas oportunidades y derechos que las personas sin discapacidades (Rabinowitz & Vogel, 2009). Esta ley busca eliminar barreras y proporcionar adaptaciones razonables para facilitar la plena participación de las personas con discapacidades en todos los aspectos de la sociedad, incluyendo el empleo, la educación, el acceso a lugares públicos y la participación en actividades comunitarias.

1.1.3 Adulto mayor

El término "adulto mayor" se refiere a una persona de 60 años o más, según las Naciones Unidas. Este grupo demográfico está creciendo rápidamente, y se estima que para 2050 la población global de individuos de 60 años o más alcanzará aproximadamente los 2.100 millones, el doble que en 2017 (Wang & Md Sani, 2024). A medida que envejecen, los adultos mayores experimentan una disminución en la actividad física y las funciones cognitivas, junto con un aumento en la prevalencia de enfermedades crónicas y malestar psicológico. Las condiciones de salud comunes incluyen problemas cardiovasculares, diabetes, artritis y enfermedades neurodegenerativas como el Alzheimer, además de desafíos emocionales como la depresión y la ansiedad (Weiner & Rabbani, 2010). La atención integral que aborde tanto sus necesidades físicas como emocionales, promoviendo un envejecimiento saludable y una calidad de vida digna, es esencial, junto con políticas y programas que faciliten el acceso a servicios de salud, actividades recreativas y oportunidades de participación social.

1.1.4 Niño

El término "niño" se refiere a una persona en las primeras etapas de la vida, desde el nacimiento hasta la adolescencia, generalmente considerado menor de 18 años según la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas (Quintana, 2014). Esta etapa crucial se caracteriza por un crecimiento rápido y cambios significativos en los aspectos físicos, cognitivos y emocionales. Los niños desarrollan habilidades motoras, lenguaje, y capacidades sociales y emocionales esenciales para su vida futura (Gat-Yablonski et al., 2009). La atención adecuada, la educación, y el entorno familiar y social son fundamentales para este desarrollo, estableciendo la base para la salud física y mental,

la educación y el bienestar general. Además, es esencial proteger los derechos de los niños, garantizándoles acceso a la salud, la educación, la alimentación y un entorno seguro y afectivo para un desarrollo integral y armonioso.

1.1.5 Diseño inclusivo

El diseño inclusivo es aquel que tiene en cuenta toda la diversidad humana en cuanto a capacidades, lenguaje, cultura, género, edad y otras formas de diferencia humana. Según Mitchell and Treviranus (2017), un buen diseño puede entenderse a través de tres dimensiones principales: Reconocimiento y respeto a la diversidad humana, la autodeterminación y la singularidad de cada persona. Uso de procesos y herramientas inclusivos para apoyar y aprovechar la participación de diversas perspectivas y permitir la participación de los beneficiarios previstos del diseño. Finalmente, reconocimiento del impacto sistémico del diseño y trabajo hacia un cambio sistémico positivo

1.1.6 Industria del turismo y la hostelería

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) de las Naciones Unidas, el turismo se define como las actividades realizadas por individuos que viajan y permanecen en lugares fuera de su entorno habitual por un período no mayor a un año, con propósitos de recreo, negocios u otros fines (Nikolova, 2021). Esta industria es una de las más significativas a nivel global y está experimentando un crecimiento acelerado. De acuerdo con los registros de la OMT, el turismo representa el 9% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial y genera 1,3 billones de dólares en exportaciones. Además, uno de cada once empleos en el mundo está relacionado con esta industria (Saha & Rowley, 2015).

El turismo, una de las industrias más dinámicas y esenciales a nivel global, no solo abarca las actividades de viaje y estancia fuera del entorno habitual de los individuos, sino

que también se sostiene sobre dos conceptos clave: el producto turístico y la industria turística. El producto turístico se refiere a aquellos bienes y servicios que se producen en volúmenes significativos principalmente debido a la demanda de los turistas, mientras que la industria turística abarca las entidades que generan estos productos (Smith & Massieu, 2005).

Estos conceptos, adaptados de los Sistemas de Cuentas Nacionales y otras clasificaciones internacionales, aseguran que las definiciones y medidas del turismo se alineen con las utilizadas por las industrias convencionales. A pesar de ser un concepto basado en la demanda, el turismo debe conceptualizarse de manera que facilite la integración con los sistemas internacionales de estadísticas industriales (Prosser, 2012). Sin embargo, la aplicación de estas definiciones puede ser compleja, ya que los productos turísticos también son consumidos por no visitantes y pueden ser producidos por industrias no turísticas. Por ejemplo, un hotel no solo aloja a turistas, sino que también puede ofrecer servicios de comida y vender paquetes turísticos, mientras que las aerolíneas y las compañías ferroviarias proporcionan servicios adicionales como la alimentación (Zhang et al., 2024). De igual manera, algunas industrias turísticas venden productos no turísticos, y las industrias no turísticas a menudo producen artículos que los turistas consumen habitualmente, como libros de viajes, alimentos y bebidas, y artesanías.

1.2 Descripción del lugar

1.2.1 Localización

Veracruz, en la provincia de Pastaza, es una región privilegiada por su biodiversidad, exuberante vegetación y la riqueza cultural de sus comunidades indígenas. Su ubicación en el corazón de la Amazonía ecuatoriana lo convierte en un destino ideal para el ecoturismo y

el turismo comunitario (Ramírez de la Ribera et al., 2017). A pesar de sus potencialidades, la infraestructura turística aún está en proceso de desarrollo, especialmente en cuanto a la accesibilidad para niños, adultos mayores y personas con discapacidades. El Hospedaje familiar “La estancia entre las lluvias” se ubicará en las coordenadas $1^{\circ}30'04.2''\text{S}$ $77^{\circ}58'25.4''\text{W}$ (figura 1).

Figura 1. Ubicación del futuro Hospedaje familiar “La estancia entre las lluvias”.



Fuente: (Google Maps, 2023).

1.2.2 Nombre

Hospedaje familiar “La estancia entre las lluvias”

1.2.3 Datos relevantes

Número de habitantes: Según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en 2010. La mayoría de la población está compuesta por comunidades indígenas. En la parroquia de Veracruz se registran 1.871 habitantes (GADPP, 2019). La tabla 1 muestra la población según los cantones.

Tabla 1. Números de habitantes por cantones en Pastaza.

Cantón	Población 2012	Superficie km ²
Puyo	66,004	19,859.97
Mera	12,624	527.98
Santa Clara	3,794	313.43
Arajuno	6,908	8,829.81
TOTAL	89,33	29,531.19

Fuente: (GADPP, 2019).

Clima: El clima tropical cálido se caracteriza por una alta pluviosidad que varía entre 4000 y 8000 mm anuales. Las temperaturas máximas alcanzan los 24°C y las mínimas descienden hasta los 18°C. Las lluvias frecuentes generan fuertes vientos durante la mayor parte del año. La altitud de la zona oscila entre los 600 y 2000 metros sobre el nivel del mar. Las lluvias más intensas ocurren entre enero y abril, mientras que de mayo a diciembre las precipitaciones disminuyen notablemente. Los meses más secos son julio y agosto (Jaramillo Castro, 2011).

Economía: La economía local se basa principalmente en la agricultura, con un enfoque particular en el cultivo de caña de azúcar (Quezada-Moreno et al., 2015). Además, la pesca y, en menor medida, el turismo también juega un papel importante en la economía

local. La región es rica en recursos naturales, incluyendo flora y fauna exóticas que son de gran interés para los visitantes

1.2.4 Datos específicos históricos

Origen del nombre: Hospedaje familiar “La estancia entre las lluvias”

El nombre "La estancia entre las lluvias" tiene un origen profundamente arraigado en las características climáticas y culturales de la región amazónica de Veracruz, en la provincia de Pastaza. La región es conocida por sus altas precipitaciones, con lluvias que se presentan durante la mayor parte del año, creando un paisaje exuberante y verde. El término "estancia" evoca una sensación de refugio y descanso en medio de este entorno lluvioso. El nombre fue elegido para reflejar la experiencia única de alojarse en un lugar donde la naturaleza y la tranquilidad prevalecen, ofreciendo a los visitantes una escapada serena rodeada por la belleza natural de la Amazonía.

1.2.5 Relevancia para el Turismo

El Hospedaje familiar “La estancia entre las lluvias” es vital para el desarrollo turístico de Veracruz debido a las siguientes razones:

Experiencia Auténtica de la Amazonía: Ofrece a los turistas una experiencia genuina de vida en la Amazonía ecuatoriana. La presencia constante de lluvias y el entorno natural prístino permiten a los visitantes conectarse profundamente con la naturaleza y experimentar la vida en una de las regiones más biodiversas del mundo. Este contacto cercano con el medio ambiente es un atractivo significativo para aquellos que buscan autenticidad y aventuras únicas.

Compromiso con el Turismo Sostenible: El hospedaje se compromete con prácticas de turismo sostenible, utilizando materiales locales y métodos de construcción que minimizan el impacto ambiental. Esta dedicación a la sostenibilidad atrae a turistas conscientes del medio ambiente que buscan destinos responsables, asegurando que su visita no solo sea placentera sino también ética y respetuosa con el entorno natural.

Ambiente de Bienestar y Relax: Proporciona un entorno tranquilo y relajante, ideal para aquellos que buscan escapar del estrés urbano. La combinación de la serenidad de la naturaleza, el sonido constante de la lluvia y la cálida hospitalidad crea un ambiente perfecto para la relajación y el rejuvenecimiento. Esta atmósfera única es un imán para turistas que valoran el bienestar y la tranquilidad.

Contribución a la Promoción de la Región: Al atraer a turistas nacionales e internacionales, el hospedaje juega un papel crucial en la promoción de Veracruz como un destino turístico de interés. Su reputación como un lugar acogedor y sostenible mejora la imagen de la región y fomenta un mayor desarrollo turístico. Esta visibilidad incrementada puede atraer inversiones y desarrollo adicional, beneficiando a la comunidad local.

Apoyo a la Economía Local: El hospedaje contribuye significativamente a la economía local al generar empleo y apoyar a proveedores locales de bienes y servicios. Esta contribución económica es crucial para el desarrollo sostenible de la comunidad, creando un ciclo positivo de desarrollo y bienestar.

1.3 Análisis de oferta

La provincia de Pastaza cuenta con diversas opciones turísticas. A continuación se detallan las cifras disponibles según Pastaza Travel (2021) basadas en los datos más recientes:

Hoteles y alojamientos: Existen aproximadamente 67 alojamientos, incluyendo cabañas, casas de huéspedes, hostales, hosterías y hoteles. Estos establecimientos ofrecen servicios básicos, pero la mayoría no están adaptados para personas con discapacidades, niños o adultos mayores

Restaurantes: Hay aproximadamente 70 establecimientos de gastronomía en la provincia de Pastaza. Estos incluyen restaurantes que sirven principalmente comida local, así como opciones más diversas que pueden incluir comida internacional y fusión

Atractivos Turísticos en Pastaza: En la provincia de Pastaza, se encuentran 86 atractivos turísticos que incluyen una variedad de opciones como cascadas, cavernas, centros de investigación, centros ecológicos, complejos turísticos, emprendimientos turísticos comunitarios, estaciones biológicas, fincas, granjas, jardines botánicos, manifestaciones culturales, mariposarios, miradores, museos, observación de peces gigantes, parques, parques botánicos y temáticos, piscinas y zoológicos. Estos atractivos ofrecen una amplia gama de actividades para los visitantes, desde la aventura y la exploración hasta la educación y el relax, permitiendo disfrutar de la rica biodiversidad y cultura de la región. Para más detalles sobre estos lugares, puedes visitar

1.4 Análisis de la demanda

Según El Ministerio de Turismo (2023), la provincia de Pastaza recibe aproximadamente 162,000 viajes turísticos al año, con una ocupación hotelera del 54% y una tarifa promedio de \$47 por noche. En promedio, hay 2.1 ocupantes por habitación y los turistas suelen pernoctar 1 noche. Los turistas nacionales representan el 95% de los visitantes, mientras que los extranjeros constituyen el 5% (figura 2). El gasto turístico anual en Pastaza es de 6 millones de dólares, destacando la preferencia por visitas cortas, lo cual

es coherente con las tendencias de turismo de aventura y ecoturismo en la región. Sin embargo, se desconocen las cifras específicas de turistas con discapacidades, niños y adultos mayores.

Figura 2. Estadísticas de demanda turística en Pastaza (2023).

Año		División geográfica		Feriado	
2023		Pastaza		(Todo)	
Ocupación	Tarifa promedio - dólares -	Ocupante por habitación	Pernoctación promedio		
54%	47	2,1	1,0		
% Participación en alojamiento		Gasto turístico - millones de dólares -	Viajes turísticos - miles de viajes -		
Nacionales	Extranjeros	6	162		
95%	5%				

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2023).

1.4.1 Brecha entre oferta y demanda

La brecha entre la oferta y la demanda de servicios turísticos inclusivos en Veracruz es significativa. Para abordar esta brecha, se deben considerar las siguientes áreas de mejora:

Infraestructura accesible: Incrementar la cantidad y calidad de hospedajes y servicios turísticos que cumplan con las normativas de accesibilidad, tales como rampas, ascensores, habitaciones adaptadas, y baños accesibles .

Capacitación del personal: Es esencial mejorar la formación del personal en atención a personas con necesidades especiales y primeros auxilios. La capacitación debe

incluir aspectos de accesibilidad, empatía y servicio al cliente para asegurar una experiencia positiva para todos los visitantes .

Sensibilización y promoción: Fomentar campañas de concienciación sobre la importancia del turismo inclusivo. Además, promover el destino como un lugar accesible y acogedor para todos los turistas, utilizando diversas plataformas de marketing y redes sociales

1.5 Análisis FODA del destino

El turismo inclusivo y sostenible se ha convertido en una necesidad creciente en el desarrollo de destinos turísticos. Veracruz, en la provincia de Pastaza, presenta un potencial significativo para posicionarse como un destino turístico inclusivo y accesible, ofreciendo una experiencia auténtica en el corazón de la Amazonía ecuatoriana. A través del análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) se pueden identificar las áreas clave para el desarrollo y mejora del hospedaje familiar “La Estancia entre las Lluvias” (figura 3). Este análisis proporciona una visión integral de los factores internos y externos que influyen en el éxito del destino, permitiendo la formulación de estrategias efectivas para su crecimiento y sostenibilidad.

Figura 3. Análisis FODA del Destino: Hospedaje Familiar “La Estancia entre las Lluvias”.



2 CAPITULO 2: DESARROLLO DE LA PROPUESTA

2.1 Identificación de problema

La creación de un hospedaje familiar inclusivo en Veracruz, Pastaza, enfrenta desafíos importantes que dificultan su desarrollo. Entre las principales causas se encuentran la falta de infraestructura adecuada, como la escasez de hospedajes accesibles y la falta de instalaciones adaptadas para niños y adultos mayores (figura 4). Además, el personal carece de capacitación en atención a personas con necesidades especiales y en primeros auxilios. La escasa sensibilización sobre la importancia de la inclusión y la falta de campañas de concienciación agravan la situación. Asimismo, las limitaciones económicas impiden invertir en infraestructura adaptada y crear incentivos para los hospedajes inclusivos. Estas causas generan exclusión social, bajo turismo inclusivo, mayor inseguridad y riesgos, y una disminución en la satisfacción del cliente, afectando negativamente la reputación del destino turístico.

2.1.1 Árbol de problema

El proyecto "Propuesta de creación de un hospedaje familiar para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza" soluciona varios problemas críticos identificados en la región. La principal dificultad es la falta de infraestructura adecuada, que incluye pocos hospedajes accesibles y no adaptados para las necesidades de estos grupos vulnerables. El proyecto responde a esta necesidad mediante la construcción de un hospedaje que cumple con las normativas de accesibilidad y seguridad, garantizando instalaciones adecuadas para niños, adultos mayores y personas con discapacidades. Además, se enfocará en la capacitación del personal en atención inclusiva y

primeros auxilios, asegurando que el servicio proporcionado sea de alta calidad y seguridad para todos los huéspedes.

Asimismo, el proyecto aborda la falta de sensibilización y conciencia sobre la importancia de la inclusión en el turismo. A través de campañas de concienciación y promoción del turismo inclusivo, se busca cambiar la percepción y actitud de la comunidad local y de los propietarios de hospedajes. Esta estrategia, junto con la creación de un entorno seguro y acogedor, no solo mejorará la experiencia turística para personas con necesidades especiales, sino que también fomentará la inclusión social y reducirá los riesgos e inseguridades (figura 4). En última instancia, la implementación de estas soluciones innovadoras posicionará a Veracruz como un destino turístico inclusivo y atractivo, incrementando su competitividad en el mercado turístico global y contribuyendo al desarrollo sostenible de la región.

Figura 4. Árbol de problemas de Dificultad para encontrar hospedaje adecuado para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza.



2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Desarrollar una propuesta integral para la creación de un hospedaje familiar inclusivo en Veracruz, Pastaza, que atienda las necesidades específicas de niños, adultos

mayores y personas con capacidades diferentes, garantizando accesibilidad, seguridad y una atención personalizada de alta calidad.

2.2.2 Objetivos específicos

Proponer la infraestructura del hospedaje para que sea accesible y cómoda para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, cumpliendo con las normativas de accesibilidad y seguridad.

Capacitar al personal del hospedaje en la atención a personas con necesidades especiales, incluyendo formación en primeros auxilios, cuidados específicos y atención inclusiva, para asegurar un servicio de calidad y seguridad para todos los huéspedes.

Desarrollar un plan de servicios especializados que incluya actividades recreativas, terapéuticas y de cuidado personal, adaptadas a las necesidades de niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, garantizando una estancia agradable.

2.3 Justificación

Se espera que el número de personas mayores y personas con discapacidades se duplique en los próximos 20 años (DiGennaro Reed et al., 2014). Este aumento demográfico resalta la urgente necesidad de desarrollar infraestructuras inclusivas que aborden las necesidades específicas de estos grupos. El diseño inclusivo no solo se trata de satisfacer estas necesidades no cubiertas, sino también de empoderar a las personas en un mundo complejo compuesto por sistemas muchas veces excluyentes (Mitchell & Treviranus, 2017). En el contexto de Veracruz, Pastaza, la falta de hospedajes accesibles limita significativamente la participación plena de niños, adultos mayores y personas con discapacidades en las actividades turísticas y sociales. Esta exclusión social no solo afecta

negativamente la calidad de vida de estos grupos, sino que también tiene un impacto económico adverso en la región. Según la Organización Mundial del Turismo (2020), el turismo accesible no solo es un derecho humano, sino que también representa un segmento de mercado en crecimiento, con un potencial significativo para generar ingresos y empleo.

La creación de un hospedaje familiar inclusivo en Veracruz, Pastaza, permitirá derribar las barreras existentes, ofreciendo un entorno seguro y accesible para todos los huéspedes. Esto no solo mejorará la experiencia turística para personas con necesidades especiales, sino que también beneficiará a sus acompañantes, creando un ambiente acogedor y libre de estrés. Un estudio de Darcy and Dickson (2009) destaca que las instalaciones turísticas accesibles pueden mejorar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad, lo que a su vez puede aumentar la rentabilidad de los negocios. Además, este proyecto promoverá la sensibilización y capacitación del personal en atención inclusiva. La formación en áreas como primeros auxilios, cuidados específicos y atención personalizada es crucial para garantizar un servicio de calidad. Según Poria et al. (2011), la capacitación adecuada del personal es esencial para mejorar la percepción y la experiencia de los turistas con discapacidades, lo que puede traducirse en un aumento de la demanda y la repetición de visitas.

Al abordar estas problemáticas, no solo se mejora la calidad de vida de los residentes y visitantes con necesidades especiales, sino que también se fortalece la imagen de Veracruz, Pastaza, como un destino turístico inclusivo y accesible. Esto contribuye al desarrollo sostenible de la región, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, específicamente el ODS 10, que aboga por la reducción de las desigualdades, y el ODS 11, que promueve la creación de ciudades y comunidades

inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles (Giraldo-Ospina & Zumbado-Morales, 2020). Implementar un hospedaje inclusivo también puede tener un efecto multiplicador en la economía local. La accesibilidad puede atraer a un segmento de mercado desatendido y aumentar la competitividad del destino. Además, la inversión en infraestructura inclusiva puede generar empleo y estimular otros sectores económicos locales, como el comercio y los servicios (Porto & Rucci, 2019).

2.4 Metodología de investigación

2.4.1 Elección del tema

La elección del tema "Propuesta de creación de un hospedaje familiar para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza" surgió de varias motivaciones fundamentales:

Observación de Necesidades en la Comunidad: La alumna, Jazmín Yessenia Guzmán Álvarez, identificó una falta significativa de infraestructuras turísticas inclusivas en la región de Veracruz, Pastaza. Esta carencia afecta negativamente la participación plena de niños, adultos mayores y personas con discapacidades en las actividades turísticas y sociales.

Compromiso con la Inclusión Social: La motivación también proviene de un profundo compromiso con la inclusión social y la mejora de la calidad de vida de estos grupos vulnerables. La alumna observó que la inclusión en el turismo no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también fortalece la sostenibilidad económica de las comunidades anfitrionas.

Inspiración de Ejemplos Internacionales: Ejemplos de éxito de inclusividad en la industria hotelera, como el Scandic Hotels Group en los países nórdicos y el Grand Hyatt en Tokio, demostraron cómo las prácticas inclusivas pueden transformar la percepción de un destino y aumentar su competitividad.

Oportunidad de Impacto Positivo: La creación de un hospedaje inclusivo en Veracruz no solo atendería las demandas específicas de estos turistas, sino que también posicionaría a la región como un destino inclusivo y acogedor, incrementando su competitividad en el mercado turístico global.

2.4.2 Investigación documental y principales autores

La investigación documental se llevó a cabo mediante una exhaustiva búsqueda en diversos repositorios académicos y fuentes especializadas en turismo inclusivo y atención personalizada. Se consultaron tanto fuentes nacionales como internacionales para obtener una visión integral y actualizada del estado del arte en este campo. Los principales pasos y autores incluyen:

Revisión de Literatura: Se revisaron estudios de caso, investigaciones teóricas y normativas de accesibilidad implementadas en otras regiones. Autores clave incluyen:

- Bowie y Buttle (2011) sobre marketing en hospitalidad.
- Darcy et al. (2020) sobre turismo y discapacidad.
- Kozak y Baloglu (2010) sobre la gestión y marketing de destinos turísticos.
- Barton et al. (2023) sobre diseño inclusivo en hogares.

Análisis de Normativas Vigentes: Se analizaron las normativas vigentes en Ecuador y otros países en cuanto a la accesibilidad y la inclusión en el sector turístico. Esto incluyó la consulta de artículos científicos y estudios de mercado sobre mejores prácticas en la implementación de servicios turísticos inclusivos.

Estudios de Mercado y Casos de Éxito: Se evaluaron ejemplos exitosos de inclusión en la industria hotelera, como el "Scandic Hotels Group" y el "Parador de Turismo de Gredos", para entender cómo las prácticas inclusivas pueden ser adaptadas y aplicadas en el contexto de Veracruz, Pastaza.

2.4.3 Investigación es exploratoria y encuesta

En relación al tema "Propuesta de creación de un hospedaje familiar para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza," no se realizó una investigación exploratoria mediante encuestas. En su lugar, se llevó a cabo una investigación documental detallada.

2.5 Identificación de beneficiarios

En la provincia de Pastaza, según las cifras del último censo del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010), se ha determinado que la población de adultos mayores (65 años en adelante) era de 3,716 personas, lo que representa el 4.43% de la población total de 83,933 personas. En el mismo año, la población de niños (0 a 14 años) era significativamente mayor, con un total de 31,051 niños, que corresponden al 36.99% de la población total. Además, se ha identificado que existen 1,365 personas con diferentes discapacidades en la provincia, lo que representa el 7.4% de la población total (GADPP, 2019). Estos datos destacan la necesidad de atención y servicios especializados tanto para la población infantil como para los adultos mayores y personas con discapacidad en Pastaza.

2.6 Marco lógico

La tabla 2 describe el marco lógico para la "Propuesta de creación de un hospedaje familiar para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza". Este marco lógico es una herramienta esencial para la planificación, gestión y evaluación del proyecto, asegurando que todas las actividades necesarias se desarrollen de manera coherente y alineada con los objetivos establecidos.

Tabla 2. Matriz de Marco Lógico para la Propuesta de Creación de un Hospedaje Familiar Inclusivo en Veracruz, Pastaza

Resumen Narrativo	Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)	Medios de Verificación (MOV)	Supuestos Importantes
Objetivo General:			
Crear un hospedaje inclusivo que atienda las necesidades de niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza.	- Número de habitaciones accesibles construidas. - Nivel de satisfacción de los huéspedes.	- Informes de construcción.	Apoyo continuo de las autoridades locales y comunitarias.
Objetivos Específicos:			
1. Adaptar la infraestructura del hospedaje.	- Porcentaje de habitaciones adaptadas. - Infraestructura de zonas comunes accesibles.	- Reportes de infraestructura. - Inspecciones de accesibilidad.	Financiamiento adecuado.
2. Capacitar al personal en atención inclusiva y primeros auxilios.	- Número de empleados capacitados. - Evaluaciones positivas del desempeño del personal.	- Registros de capacitación. - Evaluaciones y retroalimentación de los huéspedes.	Disponibilidad de programas de capacitación.
3. Desarrollar un plan de servicios especializados y actividades recreativas.	- Número de actividades recreativas inclusivas. - Nivel de participación de los huéspedes.	- Programas de actividades. - Registros de participación.	Colaboración con expertos en actividades inclusivas.
Resultados Esperados:			
1. Infraestructura adaptada.	- Número de instalaciones accesibles completadas.	- Inspecciones y reportes de accesibilidad.	
2. Personal capacitado.	- Porcentaje de personal que completa la capacitación.	- Certificados de capacitación. - Evaluaciones de desempeño.	
3. Servicios y actividades implementadas.	- Variedad de actividades recreativas ofrecidas. - Satisfacción de los usuarios con los servicios.	- Encuestas de satisfacción. - Reportes de actividades.	

2.6.1 Descripción de la propuesta

La propuesta titulada "Propuesta de creación de un hospedaje familiar para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza" tiene como objetivo general desarrollar un hospedaje inclusivo que atienda las necesidades específicas de estos grupos, garantizando accesibilidad, seguridad y una atención personalizada de alta calidad. Los objetivos específicos incluyen adaptar la infraestructura del hospedaje para que sea accesible y cómoda para todos los huéspedes, capacitar al personal en atención inclusiva y primeros auxilios, y desarrollar un plan de servicios especializados y actividades recreativas. La justificación de esta propuesta radica en que la creación de un hospedaje inclusivo mejorará la experiencia turística y fomentará la inclusión social, posicionando a Veracruz como un destino turístico atractivo y competitivo. Los beneficiarios de este proyecto serán niños, adultos mayores, personas con capacidades diferentes y sus familias.

2.6.2 Propuesta a detalle

2.6.2.1 Infraestructura accesible

Las habitaciones estarán diseñadas para ser completamente accesibles, permitiendo la movilidad de sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia. Estas habitaciones incluirán:

Baños Adaptados: Equipados con barras de apoyo colocadas según las recomendaciones de la ADA (Americans with Disabilities Act) en áreas clave como el inodoro y la ducha. Las duchas serán accesibles a nivel del suelo (roll-in showers), eliminando cualquier escalón o borde que impida el acceso con sillas de ruedas. Además, se instalarán duchas manuales ajustables en altura para facilitar su uso.

Espacios Amplios: Las habitaciones tendrán suficiente espacio para permitir la movilidad y maniobrabilidad de sillas de ruedas, siguiendo las especificaciones de espacio libre de al menos 1.5 metros de ancho en los pasillos y áreas clave dentro de la habitación.

Altura de las Camas y Mobiliario: Las camas estarán a una altura accesible (entre 45 y 50 cm del suelo), con espacio suficiente debajo para el uso de grúas portátiles. Los interruptores de luz, termostatos y otros controles estarán a una altura accesible (no más de 120 cm del suelo).

Zonas Comunes: Todas las áreas comunes estarán diseñadas para ser accesibles y cómodas para todos los huéspedes, incorporando:

Rampas y Elevadores: Se instalarán rampas con una pendiente no superior al 5% y elevadores en todas las áreas comunes, cumpliendo con las normativas de accesibilidad del International Building Code (IBC) y la ADA. Los elevadores tendrán puertas automáticas y suficiente espacio interior para sillas de ruedas, con botones a una altura accesible.

Señalización Táctil y Visual: Para las personas con discapacidad visual, se implementará señalización táctil (en braille y con relieves) en puntos estratégicos, como entradas y salidas, ascensores, y baños públicos. Además, se utilizará señalización visual con colores contrastantes y fuentes grandes para aquellos con baja visión, en línea con las directrices de la OMS sobre accesibilidad.

Áreas de Descanso Accesibles: Las áreas de descanso estarán equipadas con bancos y sillas con apoyabrazos y respaldo, colocadas a lo largo de los pasillos y en zonas de espera, proporcionando un lugar cómodo para que los huéspedes puedan descansar.

2.6.2.2 Capacitación del personal

El hospedaje implementará programas de formación intensiva para todo el personal, enfocados en tres áreas clave:

Cursos de Atención Inclusiva: Estos cursos se basarán en las directrices de la Organización Mundial del Turismo (OMT) para el turismo accesible, incluyendo módulos sobre cómo asistir adecuadamente a personas con discapacidades físicas, sensoriales y cognitivas. Los cursos cubrirán técnicas de comunicación inclusiva y el uso de equipos de asistencia.

Primeros Auxilios: Formación en primeros auxilios certificados por organizaciones como la Cruz Roja Internacional, asegurando que el personal pueda responder de manera efectiva a emergencias médicas. Los cursos incluirán entrenamiento en resucitación cardiopulmonar (RCP), manejo de heridas, y procedimientos para situaciones específicas que pueden enfrentar los huéspedes con necesidades especiales.

Empatía hacia Personas con Necesidades Especiales: Este componente se centrará en desarrollar la empatía y comprensión del personal hacia los desafíos únicos que enfrentan las personas con discapacidades. Se utilizarán técnicas de capacitación experiencial, donde los empleados simularán tener diferentes tipos de discapacidades para entender mejor las necesidades de los huéspedes. Además, se incorporarán estudios de caso y testimonios de personas con discapacidades para enriquecer la formación.

Capacitación Continua: Para asegurar que el personal se mantenga actualizado con las mejores prácticas en atención inclusiva se implementarán talleres periódicos:

Talleres de Actualización: Estos talleres se realizarán trimestralmente e incluirán actualizaciones sobre nuevas tecnologías y métodos en atención inclusiva. Se invitará a expertos en accesibilidad y representantes de organizaciones de personas con discapacidades para impartir sesiones formativas.

Evaluaciones y Retroalimentación: Se llevarán a cabo evaluaciones periódicas del desempeño del personal en la atención a huéspedes con necesidades especiales. Los resultados de estas evaluaciones se utilizarán para identificar áreas de mejora y planificar sesiones de capacitación adicionales. Los huéspedes también tendrán la oportunidad de proporcionar retroalimentación sobre su experiencia, lo que ayudará a ajustar y mejorar los programas de formación.

Simulaciones y Role-Playing: El personal participará regularmente en simulaciones y ejercicios de role-playing para practicar sus habilidades en escenarios realistas. Estas actividades ayudarán a reforzar los conocimientos adquiridos y a mejorar la capacidad de respuesta en situaciones reales.

2.6.2.3 Servicios Especializados

Actividades Recreativas: El hospedaje ofrecerá una variedad de actividades recreativas adaptadas para asegurar que todos los huéspedes, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de su estancia:

Caminatas Guiadas: Se organizarán caminatas guiadas por senderos accesibles, diseñados para ser transitados por personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida. Estos senderos estarán equipados con señalización táctil y visual, y contarán con puntos de descanso accesibles. Las caminatas serán guiadas por personal capacitado en atención

inclusiva, siguiendo las mejores prácticas de accesibilidad recomendadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Talleres de Arte y Música: Se ofrecerán talleres de arte y música adaptados, permitiendo la participación de personas con diversas capacidades. Estos talleres estarán diseñados en colaboración con terapeutas ocupacionales y expertos en arte inclusivo, asegurando que las actividades sean accesibles y significativas. Se utilizarán materiales y herramientas adaptadas para facilitar la participación de todos.

Terapias Acuáticas: Se proporcionarán sesiones de terapias acuáticas en piscinas accesibles, equipadas con rampas y elevadores de piscina. Las terapias acuáticas ayudarán a mejorar la movilidad y el bienestar de los participantes. Los terapeutas acuáticos certificados guiarán estas sesiones, asegurando un entorno seguro y terapéutico, siguiendo las mejores prácticas internacionales.

Cuidado Personal: Para atender las necesidades específicas de adultos mayores, personas con discapacidades y niños, el hospedaje ofrecerá servicios especializados de cuidado personal:

Servicios de Asistencia Personal: Se proporcionará asistencia personal a adultos mayores y personas con discapacidades, incluyendo ayuda con actividades diarias como el aseo, la alimentación y la movilidad. Este servicio estará disponible las 24 horas del día y será proporcionado por cuidadores profesionales con formación en atención inclusiva y cuidados geriátricos. Las prácticas se basarán en las directrices de organizaciones como la International Federation on Ageing (IFA).

Programas de Cuidado Infantil: Se implementarán programas de cuidado infantil adaptados, asegurando que los niños con y sin discapacidades puedan participar en actividades educativas y recreativas. Los programas incluirán juegos, actividades educativas, y talleres creativos, supervisados por personal capacitado en educación inclusiva y primeros auxilios pediátricos.

2.6.2.4 Promoción y Sensibilización

Para promover la importancia del turismo inclusivo y sensibilizar a la comunidad, se llevarán a cabo diversas campañas de concienciación:

Redes Sociales: Se utilizarán plataformas como Facebook, Instagram y Twitter para difundir mensajes y contenido educativo sobre la importancia de la inclusión en el turismo. Estas campañas incluirán testimonios de personas con discapacidades y sus experiencias positivas en destinos inclusivos, infografías y videos educativos. La estrategia estará basada en prácticas exitosas de organizaciones como la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Talleres Comunitarios: Se organizarán talleres en la comunidad local para educar a los residentes y empresarios sobre la importancia del turismo inclusivo y cómo pueden contribuir a ello. Estos talleres incluirán sesiones informativas, actividades interactivas y la distribución de materiales educativos. Se colaborará con expertos en inclusión y accesibilidad para asegurar que la información sea precisa y efectiva.

Medios de Comunicación: Se colaborará con medios de comunicación locales y nacionales para difundir información sobre el proyecto y la importancia del turismo inclusivo. Esto incluirá artículos en periódicos, segmentos en programas de televisión y radio, y colaboraciones con bloggers y periodistas especializados en turismo y accesibilidad.

2.6.3 Ejemplo de la propuesta

2.6.3.1 Caso de Estudio: Scandic Hotels Group (Países Nórdicos)

El Scandic Hotels Group es un ejemplo destacado de cómo un enfoque inclusivo puede transformar la industria hotelera. En los países nórdicos, Scandic Hotels ha implementado habitaciones completamente accesibles, diseñadas para satisfacer las necesidades de personas con diversas discapacidades. Estas habitaciones cuentan con características como puertas más anchas, baños adaptados con barras de apoyo y duchas sin escalones, y muebles dispuestos para facilitar la movilidad.

Además de las instalaciones físicas, Scandic Hotels ha invertido significativamente en la capacitación de su personal. Los empleados reciben formación continua en atención a personas con discapacidades, lo que incluye cursos sobre empatía, comunicación inclusiva y el uso de equipos de asistencia. Esta capacitación asegura que el personal no solo esté preparado para asistir a los huéspedes con necesidades especiales, sino que también pueda hacerlo con respeto y comprensión.

Una lección importante aprendida de Scandic Hotels es la necesidad de adaptar las infraestructuras existentes. Esto no solo implica realizar modificaciones físicas, sino también implementar cambios operativos que mejoren la accesibilidad y la inclusión. La experiencia de Scandic Hotels demuestra que la inclusión no solo es posible, sino que también puede ser un factor diferenciador en la competitividad del mercado hotelero.

Premios y Reconocimientos: Las iniciativas de accesibilidad de Scandic han sido reconocidas por la CNN y la BBC, así como por publicaciones del sector y noticias locales e internacionales. Su trabajo ha sido incluido como “Mejor práctica” en el primer informe

de las Naciones Unidas sobre accesibilidad y desarrollo en 2018 (Scandic Hotels Group, 2020). Entre los premios y reconocimientos destacan:

Premios Europeos a la Diversidad (2019): Preseleccionado en la categoría de Premios Europeos a la Diversidad, Equipo de Diversidad del Año.

Proyecto Cero, ONU (2018): Scandic ganó el prestigioso premio Proyecto Cero por sus innovadoras iniciativas de accesibilidad.

Silla de Ruedas Dorada, Centro de Vida Independiente (2015)

Premios Mundiales de Turismo Responsable 2015: Mejores alojamientos con acceso para discapacitados.

Premios Europeos a la Diversidad (2014): Preseleccionado en la categoría de Premios Europeos a la Diversidad, Héroe del Año.

Premios British E-Learning Awards (2014): El curso de capacitación en accesibilidad en línea de Scandic ganó la plata en competencia con otras 250 propuestas internacionales de aprendizaje electrónico.

2.6.4 Prototipo de la propuesta

La Figura 5 muestra un prototipo de rampa de accesibilidad diseñada para el proyecto "Propuesta de creación de un hospedaje familiar para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza". Esta rampa cumple con los estándares de accesibilidad, proporcionando una pendiente suave que facilita el acceso de personas en sillas de ruedas. Está equipada con barandales de acero inoxidable a ambos lados, ofreciendo apoyo y seguridad adicionales. La superficie antideslizante asegura una tracción adecuada, minimizando el riesgo de accidentes en diversas condiciones climáticas.

Este diseño es ideal para su implementación en entradas de edificaciones, promoviendo la inclusión y accesibilidad para todos los usuarios, contribuyendo al objetivo del proyecto de crear un entorno seguro y accesible para niños, adultos mayores y personas con discapacidades.

Figura 5. Prototipo de Rampa de Accesibilidad.



Fuente: (Accesibilidad 4, 2018).

La Figura 6 presenta un prototipo de elevador de piscina diseñado para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida. Este dispositivo permite a los usuarios entrar y salir de la piscina de manera segura y cómoda. El asiento ergonómico y estable, junto con controles accesibles, garantiza una operación sencilla y segura. La estructura robusta del elevador asegura la estabilidad durante su uso, promoviendo la inclusión y accesibilidad en las instalaciones recreativas. Este equipamiento es esencial para asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de las actividades acuáticas.

Figura 6. Prototipo de Elevador de Piscina Accesible.



Fuente: (Accesibilidad 4, 2018).

La Figura 7 muestra un prototipo de elevador de escalera diseñado para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida en entornos con escaleras. Este dispositivo permite a los usuarios subir y bajar escaleras de manera segura y eficiente. El diseño compacto y plegable del elevador asegura que no obstruya el paso cuando no está en uso, mientras que su operación sencilla y controles accesibles garantizan un uso intuitivo y seguro. Este tipo de equipamiento es crucial para promover la accesibilidad en edificios de varios niveles, asegurando que todas las personas puedan moverse libremente y sin barreras.

Figura 7. Prototipo de Elevador de Escalera Accesible.



Fuente: (Accesibilidad 4, 2018).

La Figura 8 presenta un prototipo de rampa portátil accesible, diseñada para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida en entradas y desniveles. Esta rampa ligera y

compacta es fácil de transportar y colocar, permitiendo una instalación rápida en cualquier lugar que lo requiera. La superficie antideslizante garantiza la seguridad de los usuarios, mientras que la pendiente suave asegura un tránsito cómodo y seguro. Este tipo de equipamiento es esencial para mejorar la accesibilidad en entornos temporales o en áreas donde no es posible instalar rampas fijas, promoviendo la inclusión y movilidad de todas las personas.

Figura 8. Prototipo de Rampa Portátil Accesible.



Fuente: (Accesibilidad 4, 2018).

La Figura 9 muestra un prototipo de barra de apoyo diseñada para brindar seguridad y soporte a personas con movilidad reducida. Fabricada con materiales resistentes y duraderos, esta barra se instala en paredes de baños y otras áreas estratégicas para facilitar el movimiento y evitar caídas. Su superficie antideslizante proporciona un agarre seguro, mientras que su diseño ergonómico asegura comodidad y facilidad de uso. Este tipo de equipamiento es esencial para mejorar la accesibilidad y seguridad en entornos domésticos y públicos, promoviendo la independencia y confianza de sus usuarios.

Figura 9. Prototipo de Barra de Apoyo Accesible.



Fuente: (Eurosanic, 2023).

La Figura 10 presenta un prototipo de baño accesible diseñado para garantizar la seguridad y comodidad de personas con movilidad reducida. El diseño incluye barras de apoyo estratégicamente ubicadas alrededor del inodoro, el lavabo y la ducha, proporcionando soporte adicional y estabilidad. El inodoro está a una altura adecuada para facilitar su uso, y el lavabo tiene un espacio libre debajo para permitir el acceso de sillas de ruedas. La ducha está equipada con una puerta amplia y una barra de apoyo, además de un asiento fijo para mayor comodidad. Este tipo de instalaciones son esenciales para asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan usar el baño de manera segura y autónoma.

Figura 10. Prototipo de Baño Accesible.



Fuente: (Eurosanic, 2023).

2.7 Cronograma

Para asegurar la correcta implementación del proyecto "Propuesta de creación de un hospedaje familiar para niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en Veracruz, Pastaza", se ha elaborado un cronograma detallado de actividades. Este cronograma abarca desde la fase de preparación y planificación hasta la evaluación y ajustes finales, permitiendo una gestión eficiente y ordenada del proyecto. A continuación, se presenta la Tabla 3, que muestra las actividades programadas junto con sus respectivas fechas de inicio y finalización.

Tabla 3. Cronograma de actividades.

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Preparación y Planificación	miércoles, 1 de enero de 2025	sábado, 1 de marzo de 2025
Revisión de la propuesta y ajustes iniciales	miércoles, 1 de enero de 2025	miércoles, 1 de enero de 2025
Consulta con expertos y stakeholders	sábado, 1 de febrero de 2025	sábado, 1 de marzo de 2025
Diseño y Adaptación de Infraestructura	martes, 1 de abril de 2025	lunes, 1 de septiembre de 2025
Diseño arquitectónico inclusivo	martes, 1 de abril de 2025	jueves, 1 de mayo de 2025
Construcción y adaptación de habitaciones	domingo, 1 de junio de 2025	viernes, 1 de agosto de 2025
Instalación de rampas y elevadores	martes, 1 de julio de 2025	lunes, 1 de septiembre de 2025

Adecuación de áreas comunes	viernes, 1 de agosto de 2025	lunes, 1 de septiembre de 2025
Capacitación del Personal	miércoles, 1 de octubre de 2025	sábado, 1 de noviembre de 2025
Cursos de atención inclusiva	miércoles, 1 de octubre de 2025	miércoles, 1 de octubre de 2025
Formación en primeros auxilios	miércoles, 1 de octubre de 2025	sábado, 1 de noviembre de 2025
Talleres de empatía y sensibilización	miércoles, 1 de octubre de 2025	sábado, 1 de noviembre de 2025
Desarrollo de Servicios y Actividades	lunes, 1 de diciembre de 2025	jueves, 1 de enero de 2026
Diseño de actividades recreativas inclusivas	lunes, 1 de diciembre de 2025	lunes, 1 de diciembre de 2025
Implementación de servicios especializados	lunes, 1 de diciembre de 2025	jueves, 1 de enero de 2026
Promoción y Sensibilización Comunitaria	domingo, 1 de febrero de 2026	domingo, 1 de marzo de 2026
Campañas en redes sociales	domingo, 1 de febrero de 2026	domingo, 1 de febrero de 2026
Talleres comunitarios de sensibilización	domingo, 1 de febrero de 2026	domingo, 1 de marzo de 2026
Colaboración con medios de comunicación	domingo, 1 de febrero de 2026	domingo, 1 de marzo de 2026
Evaluación y Ajustes Finales	miércoles, 1 de abril de 2026	viernes, 1 de mayo de 2026
Evaluación de la infraestructura y servicios	miércoles, 1 de abril de 2026	miércoles, 1 de abril de 2026
Encuestas de satisfacción a los primeros huéspedes	miércoles, 1 de abril de 2026	viernes, 1 de mayo de 2026
Ajustes y mejoras según retroalimentación	miércoles, 1 de abril de 2026	viernes, 1 de mayo de 2026

2.8 Presupuesto

La table 4 de presupuesto detalla los costos asociados a la implementación de un proyecto de creación de un hospedaje familiar inclusivo. Los rubros principales incluyen hardware, software, materiales y suministros, recursos bibliográficos, viáticos y movilización, y otros gastos. Específicamente, se han presupuestado 6 computadoras de escritorio a un costo unitario de \$800, 6 impresoras multifunción a \$200 cada una, y 6 proyectores a \$600 cada uno. Además, se incluyen licencias de software, papelería, cartuchos de tinta, materiales de limpieza, libros de referencia, suscripciones a revistas académicas, pasajes, combustible, hospedaje, servicios de internet, mantenimiento de

equipos y contingencias. El costo total del proyecto asciende a \$12,930 USD, asegurando una cobertura integral de todas las necesidades operativas y administrativas del hospedaje.

Tabla 4. Presupuesto para la Implementación del Hospedaje Familiar Inclusivo "La Estancia entre las Lluvia.

Rubro	N°	Descripción	Cantidad	Costo Unitario (USD)	Costo Total (USD)
Hardware	1.1	Computadora de escritorio	6	800	4800
	1.2	Impresora multifunción	6	200	1200
	1.3	Proyector	6	600	3600
Software	2.1	Licencia Microsoft Office	2	150	300
	2.2	Software de diseño gráfico	1	250	250
Materiales y Suministros	3.1	Papelería	50	5	250
	3.2	Cartuchos de tinta	10	20	200
	3.3	Material de limpieza	12	15	180
Recursos Bibliográficos	4.1	Libros de referencia	20	30	600
	4.2	Suscripción a revistas académicas	1	120	120
Viáticos y Movilización	5.1	Pasajes	10	15	150
	5.2	Combustible	12	40	480
	5.3	Hospedaje	5	100	500
Otros	6.1	Servicios de internet	12	50	600
	6.2	Mantenimiento de equipos	4	100	400
	6.3	Contingencias	1	300	300
Total					12930

3 CAPÍTULO 3: DESARROLLO DE ELEMENTOS DE COMERCIALIZACIÓN

3.1 Elementos del Marketing Mix

Estrategias de Marketing: Para atraer a un público diverso y promover el hospedaje inclusivo, se implementarán varias estrategias de marketing:

Publicidad en Plataformas Digitales y Tradicionales: Se invertirá en campañas publicitarias en plataformas digitales como Google Ads y redes sociales, así como en medios tradicionales como revistas de turismo, anuncios en radio y televisión. La publicidad destacará las características inclusivas del hospedaje y los beneficios para los huéspedes con necesidades especiales.

Alianzas con Organizaciones de Turismo Inclusivo: Se establecerán alianzas con organizaciones y asociaciones que promueven el turismo inclusivo. Estas alianzas ayudarán a difundir la información sobre el hospedaje a una audiencia más amplia y a crear una red de apoyo para el turismo inclusivo.

Participación en Ferias y Eventos de Turismo: Se participará en ferias y eventos de turismo nacionales e internacionales para promover el hospedaje inclusivo. Esto incluirá la creación de stands informativos, la distribución de folletos y la realización de presentaciones sobre la importancia de la accesibilidad en el turismo.

Marketing de Contenidos: Se desarrollará un blog y una serie de artículos en el sitio web del hospedaje, ofreciendo contenido valioso sobre el turismo inclusivo, consejos de viaje para personas con discapacidades, y noticias sobre eventos y actividades en el hospedaje. Este contenido ayudará a mejorar el posicionamiento en motores de búsqueda (SEO) y atraerá a visitantes interesados en el turismo inclusivo.

3.2 Desarrollo de los elementos de la experiencia turística

3.2.1 Infraestructura inclusiva y accesible

El desarrollo incluirá habitaciones adaptadas con movilidad para sillas de ruedas, barras de apoyo en baños y duchas accesibles, áreas comunes con rampas suaves, elevadores accesibles, señalización táctil y visual en puntos estratégicos, y zonas de recreación con áreas de descanso accesibles y espacios recreativos adaptados para diversas capacidades.

3.2.2 Servicios especializados

Se ofrecerán asistencia personal 24 horas para actividades diarias como aseo, alimentación y movilidad, programas de cuidado infantil adaptados con actividades educativas y recreativas supervisadas por personal capacitado en educación inclusiva, y terapias acuáticas, talleres de arte y música adaptados, y caminatas guiadas por senderos accesibles.

3.2.3 Capacitación del personal

El personal recibirá formación continua en atención inclusiva con técnicas de comunicación inclusiva y asistencia adecuada a personas con discapacidades, capacitación en primeros auxilios incluyendo RCP y manejo de emergencias específicas, y talleres de empatía y sensibilización para comprender y atender mejor las necesidades de los huéspedes con discapacidades.

3.2.4 Tecnología y comunicación

Se implementará un sistema de reservas en línea que permita especificar necesidades especiales y seleccionar habitaciones adaptadas, creación de una aplicación móvil y un sitio web accesible con información detallada sobre instalaciones, servicios y

actividades del hospedaje, y publicación de guías y artículos informativos sobre turismo inclusivo en el blog del hospedaje.

3.2.5 Experiencia gastronómica

La experiencia gastronómica incluirá menús adaptados para personas con alergias alimentarias y otras necesidades dietéticas especiales, y diseño de áreas de comedor accesibles con mesas y sillas adaptadas para facilitar la comodidad de todos los huéspedes.

3.2.6 Actividades culturales y educativas

Se organizarán visitas y actividades que permitan a los huéspedes interactuar con la comunidad local y aprender sobre su cultura y tradiciones, y se planificarán eventos y actividades culturales accesibles y participativos para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

3.2.7 Evaluación y mejora continua

Se realizarán encuestas de satisfacción entre los huéspedes para identificar áreas de mejora y asegurar una experiencia inclusiva de alta calidad, y se llevará a cabo una evaluación continua de las instalaciones y servicios con ajustes periódicos basados en las necesidades y feedback de los huéspedes.

3.3 Plan de acciones de marketing

La tabla 5 de cronograma de actividades del plan de marketing para el hospedaje familiar inclusivo "La Estancia Entre Las Lluvias" detalla las acciones planificadas de enero a marzo de 2024. En enero, se realizará la investigación de mercado, mientras que en febrero se enfocará en el branding y posicionamiento. El desarrollo del sitio web se llevará a cabo durante todo marzo, acompañado de la optimización SEO y contenidos en la primera

semana. Las campañas publicitarias en redes sociales se desplegarán desde la segunda semana de marzo, y las relaciones públicas y colaboraciones se realizarán en las dos últimas semanas. Las promociones y descuentos se planifican para todo febrero y la primera semana de marzo. La evaluación y ajustes de las estrategias s

Tabla 5. Cronograma de Actividades del Plan de Marketing para "La Estancia Entre Las Lluvias".

PROYECTOS Y ACCIONES	Enero 2024 - Semana 1 (01/01 - 07/01)	Enero 2024 - Semana 2 (08/01 - 14/01)	Enero 2024 - Semana 3 (15/01 - 21/01)	Enero 2024 - Semana 4 (22/01 - 28/01)	Febrero 2024 - Semana 1 (29/01 - 04/02)	Febrero 2024 - Semana 2 (05/02 - 11/02)	Febrero 2024 - Semana 3 (12/02 - 18/02)	Febrero 2024 - Semana 4 (19/02 - 25/02)	Marzo 2024 - Semana 1 (26/02 - 03/03)	Marzo 2024 - Semana 2 (04/03 - 10/03)	Marzo 2024 - Semana 3 (11/03 - 17/03)	Marzo 2024 - Semana 4 (18/03 - 24/03)
Investigación de Mercado	X	X										
Branding y Posicionamiento					X	X						
Desarrollo de un Sitio Web									X	X	X	X
Optimización SEO y Contenidos								X				
Publicidad en Redes Sociales									X	X		X
Relaciones Públicas y Colaboraciones											X	X
Promociones y Descuentos								X	X	X	X	X
Evaluación y Ajustes		X				X	X	X	X	X	X	X

3.4 Aspectos adicionales

3.4.1 Diseño de marca

El logotipo del hospedaje familiar "La Estancia entre las Lluvias" representa la esencia del establecimiento, destacando su compromiso con la naturaleza y la inclusividad. En el diseño se puede observar una casa acogedora rodeada de elementos naturales como árboles, hojas y agua, simbolizando la armonía con el entorno amazónico de Veracruz, Pastaza. Las gotas de agua y las líneas onduladas reflejan la característica climática de la región, marcada por abundantes lluvias, mientras que las hojas y los árboles representan la rica biodiversidad y el compromiso con la sostenibilidad. Este logotipo transmite una sensación de tranquilidad, refugio y conexión con la naturaleza, valores fundamentales del hospedaje inclusivo que busca ofrecer una experiencia única y acogedora para todos sus huéspedes.

Figura 11. Logotipo del Hospedaje Familiar "La Estancia entre las Lluvias".



3.4.2 Slogan

El slogan "Refugio de Inclusión y Naturaleza" encapsula la esencia del hospedaje familiar "La Estancia entre las Lluvias". La palabra "Refugio" sugiere un lugar seguro y acogedor, donde todos los visitantes, sin importar sus capacidades, pueden sentirse bienvenidos y cómodos. "Inclusión" destaca el compromiso del hospedaje con la accesibilidad y la atención personalizada, asegurando que todas las personas, incluidas aquellas con necesidades especiales, puedan disfrutar de su estancia. Finalmente, "Naturaleza" resalta la ubicación privilegiada del hospedaje en el entorno amazónico de Veracruz, Pastaza, y su armonía con el ambiente natural, permitiendo a los huéspedes conectarse profundamente con la biodiversidad y la serenidad del lugar. Este slogan refleja los valores fundamentales del hospedaje: accesibilidad, inclusión, y una conexión íntima con la naturaleza.

3.4.3 Diseño de sitio web

La página web de "La Estancia entre las Lluvias" está diseñada para proporcionar información completa sobre este acogedor hospedaje familiar, destacando su compromiso con la inclusión y la conexión con la naturaleza en el corazón de la Amazonía. La página está estructurada en varias secciones clave para facilitar la navegación y brindar una experiencia de usuario agradable (figura 12).

La página principal de "La Estancia entre las Lluvias" da la bienvenida a los visitantes con un mensaje cálido y una imagen del logotipo. Destaca que el hospedaje ofrece un entorno inclusivo y accesible en Pastaza. La sección "Sobre Nosotros" explica la historia del proyecto, su misión de proporcionar un refugio inclusivo y su compromiso con la sostenibilidad. En "Servicios" se describen las habitaciones adaptadas, servicios

especializados como asistencia personal y terapias, y la experiencia gastronómica con menús adaptados. La sección "Instalaciones" muestra áreas comunes accesibles y zonas de recreación, acompañadas de una imagen. La sección "Contacto" incluye el teléfono, correo electrónico y un mapa de Google Maps con la ubicación en Veracruz, Pastaza, Ecuador. El pie de página indica que todos los derechos están reservados para "La Estancia entre las Lluvias" en 2024.

Figura 12. Página web de la hostería.



3.4.4 Diseño de elementos publicitarios

Se crearon tres diseños promocionales para el hospedaje familiar "La Estancia entre las Lluvias" que destacan la inclusividad y la conexión con la naturaleza del lugar (figura 13). Estos diseños se centran en transmitir los valores y la esencia del hospedaje a través de imágenes visualmente atractivas y simbólicas.

El primer diseño presenta una casa acogedora rodeada de árboles y hojas, enfatizando el entorno natural del hospedaje. La casa, representada con una arquitectura

amigable y cálida, simboliza el refugio y la comodidad que "La Estancia entre las Lluvias" ofrece a sus huéspedes. Los elementos naturales, como los árboles y las hojas, destacan la ubicación en la exuberante Amazonía ecuatoriana y la rica biodiversidad que la rodea. Este diseño busca atraer a los amantes de la naturaleza y a aquellos que buscan un escape tranquilo y rejuvenecedor en un entorno natural.

El segundo diseño muestra un camino de bienvenida que conduce a la casa, con señalización clara que promueve la inclusividad y accesibilidad. Este camino simboliza la fácil accesibilidad del hospedaje, asegurando que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, puedan disfrutar de las instalaciones sin obstáculos. La inclusión de símbolos de acceso para sillas de ruedas y servicios familiares en la señalización refuerza el compromiso del hospedaje con la inclusión y la atención personalizada. Este diseño está destinado a comunicar a los potenciales huéspedes que "La Estancia entre las Lluvias" es un lugar donde todos son bienvenidos y pueden sentirse cómodos.

El tercer diseño resalta el ambiente sereno con elementos de agua y vegetación, alentando la relajación y la conexión con la naturaleza. Las ondas de agua y la vegetación frondosa simbolizan la tranquilidad y la armonía que los huéspedes pueden experimentar durante su estancia. Este diseño apela a aquellos que buscan un lugar para relajarse, desconectar del estrés diario y conectarse con el entorno natural. La serenidad transmitida a través de los elementos visuales pretende atraer a visitantes que valoran la paz y el bienestar que la naturaleza puede proporcionar.

Cada uno de estos diseños es visualmente atractivo y moderno, utilizando una paleta de colores naturales y una composición armoniosa para captar la atención del espectador. Incorporan elementos de la naturaleza y una atmósfera acogedora, reflejando los valores

fundamentales de "La Estancia entre las Lluvias": accesibilidad, inclusión y una profunda conexión con el entorno natural. Estos diseños promocionales están destinados a comunicar de manera efectiva la misión y los valores del hospedaje, atrayendo a un público diverso y promoviendo una experiencia de hospedaje inclusiva y enriquecedora.

Figura 13. Diseño de Elementos Publicitarios para "La Estancia entre las Lluvias".



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La creación del hospedaje "La Estancia entre las Lluvias" en Veracruz, Pastaza, representa un avance significativo en la inclusión social, garantizando que niños, adultos mayores y personas con capacidades diferentes puedan disfrutar de una experiencia turística completa. Esto no solo mejora la calidad de vida de estos grupos, sino que también posiciona a Veracruz como un destino turístico inclusivo y accesible, lo que puede atraer a un segmento de mercado desatendido y aumentar la competitividad del destino.

La implementación de prácticas inclusivas y accesibles en la infraestructura del hospedaje tiene un efecto positivo en la economía local, generando empleo y estimulando otros sectores económicos como el comercio y los servicios. La accesibilidad en el turismo no solo es un derecho humano, sino que también representa un segmento de mercado en crecimiento con un potencial significativo para generar ingresos y empleo.

La formación continua del personal en atención inclusiva, primeros auxilios y empatía hacia personas con necesidades especiales es crucial para asegurar un servicio de calidad. La capacitación adecuada mejora la percepción y la experiencia de los turistas con discapacidades, lo que puede traducirse en un aumento de la demanda y la repetición de visitas, fortaleciendo la lealtad y satisfacción del cliente.

Es fundamental continuar adaptando la infraestructura del hospedaje para asegurar que todas las áreas sean accesibles, incluyendo la implementación de rampas, elevadores, señalización táctil y visual, y espacios recreativos adaptados. Además, se recomienda ampliar los servicios especializados, como asistencia personal, programas de cuidado infantil adaptados y actividades recreativas inclusivas, para garantizar una estancia cómoda y agradable para todos los huéspedes.

Se sugiere realizar campañas de concienciación y promoción del turismo inclusivo a través de redes sociales, medios de comunicación y talleres comunitarios. Estas campañas deben destacar las características inclusivas del hospedaje y los beneficios para los huéspedes con necesidades especiales, utilizando testimonios y experiencias positivas para sensibilizar a la comunidad y atraer a más visitantes.

Es importante llevar a cabo evaluaciones periódicas de las instalaciones y servicios, así como encuestas de satisfacción entre los huéspedes, para identificar áreas de mejora y asegurar una experiencia inclusiva de alta calidad. La retroalimentación de los huéspedes debe ser utilizada para ajustar y mejorar continuamente los programas de formación del personal y los servicios ofrecidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Accesibilidad 4. (2018). *8 Soluciones de Accesibilidad para Personas en Silla de Ruedas*. Retrieved 28 julio from <https://accesibilidad4all.com/soluciones-accesibilidad-personas-silla-de-ruedas/>
- Barton, H. J., Pflaster, E., Loganathar, S., Werner, A., Tarfa, A., Wilkins, D., Ehlenbach, M. L., Katz, B., Coller, R. J., Valdez, R., & Werner, N. E. (2023). What makes a home? Designing home personas to represent the homes of families caring for children with medical complexity. *Applied Ergonomics*, *106*, 103900. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2022.103900>
- Bowie, D., & Buttle, F. (2011). Hospitality marketing : principles and practice. In (2nd ed ed.). Elsevier Butterworth-Heinemann. https://books.google.com.ec/books/about/Hospitality_Marketing.html?id=FJb0uPenbioC&redir_esc=y
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *16*(1), 32-44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, *8*(4), 467-468. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- DiGennaro Reed, F. D., Strouse, M. C., Jenkins, S. R., Price, J., Henley, A. J., & Hirst, J. M. (2014). Barriers to Independent Living for Individuals with Disabilities and Seniors. *Behav Anal Pract*, *7*(2), 70-77. <https://doi.org/10.1007/s40617-014-0011-6>
- DOGA. (2012). *What is Inclusive Design*. Retrieved 11 junio from <https://doga.no/en/tools/inclusive-design/cases/scandic-hotels/>
- Eurosanic. (2023). *Cómo mejorar la accesibilidad en baños públicos para personas con discapacidad*. Retrieved 29 julio from <https://eurosanic.com/mejorar-accesibilidad-banos-publicos-personas-discapacidad/>
- GADPP. (2019). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Pastaza al año 2025*. https://pastaza.gob.ec/downloads/planes/plan_ordenamiento_territorial_pastaza_2012_actualizado.pdf
- Gat-Yablonski, G., Yackobovitch-Gavan, M., & Phillip, M. (2009). Nutrition and Bone Growth in Pediatrics. *Endocrinology and Metabolism Clinics of North America*, *38*(3), 565-586. <https://doi.org/10.1016/j.ecl.2009.07.001>
- Giraldo-Ospina, T., & Zumbado-Morales, F. (2020). Gestión territorial y sus implicaciones con el ODS 11 Reflexiones desde Colombia y Costa Rica. *Revista de Arquitectura (Bogotá)*, *22*, 141-152. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-03082020000200141&nrm=iso
- Google Maps. (2023). *Google Maps*. Retrieved 15 from <https://www.google.com/maps>
- Grand Hyatt Tokyo. (2024). *Discover a true luxury hotel in the heart of Tokyo*. <https://www.hyatt.com/grand-hyatt/en-US/tyogh-grand-hyatt-tokyo>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Fascículo Provincial Pastaza*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/pastaza.pdf>

- Jaramillo Castro, P. (2011). *Estudio de potencialidades para determinar alternativas en el fomento turístico de la Parroquia Veracruz, Cantón Pastaza, Provincia de Pastaza* [Universidad de Las Américas].
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3573/1/UDLA-EC-TTT-2011-04%28S%29.pdf>
- Kozak, M., & Baloglu, S. (2010). Managing and Marketing Tourist Destinations: Strategies to Gain a Competitive Edge. In (pp. 242). Taylor & Francis.
<https://books.google.com.ec/books?id=DVBfgrWe5IYC>
- Ministerio de Turismo. (2023). *Encuesta de Viajes y Gasto en Feriados Nacionales tiene por objeto cuantificar el número de viajes realizados por turistas y excursionistas (nacionales y extranjeros)*. Retrieved 15 julio from
<https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/feriados-nacionales/>
- Mitchell, J., & Treviranus, J. (2017). Chapter 4 - Inclusive Design in Ecosystems. In V. Vimarlund (Ed.), *E-Health Two-Sided Markets* (pp. 43-61). Academic Press.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-805250-1.00006-X>
- Nikolova, M. S. (2021). Chapter 4 - Behavior-smart thinking for destinations. In M. S. Nikolova (Ed.), *Behavioral Economics for Tourism* (pp. 127-172). Academic Press.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-813808-3.00004-6>
- Paradores. (2016). *Los Paradores más accesibles*. <https://paradores.es/es/blog/los-paradores-mas-accesibles>
- Pastaza Travel. (2021). *Pastaza ofrece para tu deleite*.
https://pastaza.travel/listings/?search_keywords=&search_location=&search_categories%5B%5D=67&search_radius=50&search_lat=0&search_lng=0&search_region=
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2011). Dimensions of hotel experience of people with disabilities: an exploratory study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 571-591.
<https://doi.org/10.1108/09596111111143340>
- Porto, N., & Rucci, A. C. (2019). Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(4), 1032-1062.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000400010&lng=es&tlng=es
- Prosser, R. (2012). Tourism. In R. Chadwick (Ed.), *Encyclopedia of Applied Ethics (Second Edition)* (pp. 386-406). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-373932-2.00072-7>
- Quezada-Moreno, W., Gallardo-Aguilar, I., & Quezada-Torres, W. (2015). Temperatura y concentración del jugo de caña según pisos climáticos en Ecuador. *ICIDCA. Sobre los Derivados de la Caña de Azúcar*, 49(1), 17-21.
<https://www.redalyc.org/pdf/2231/223136961003.pdf>
- Quintana, P. J. E. (2014). Children's Environmental Health. In P. Wexler (Ed.), *Encyclopedia of Toxicology (Third Edition)* (pp. 830-832). Academic Press.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-386454-3.00801-0>
- Rabinowitz, H., & Vogel, S. (2009). Chapter 1 - Elements of Science Writing. In H. Rabinowitz & S. Vogel (Eds.), *The Manual of Scientific Style* (pp. 3-88). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-012373980-3.50005-8>

- Ramírez de la Ribera, J. L., Zambrano Burgos, D. A., Campuzano, J., Verdecia Acosta, D. M., Chacón Marcheco, E., Arceo Benítez, Y., Labrada Ching, J., & Uvidia Cabadiana, H. (2017). El clima y su influencia en la producción de los pastos. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 18(6), 1-12.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63651420007>
- Saha, J. M., & Rowley, C. (2015). 2 - Six major industries: An overview. In J. M. Saha & C. Rowley (Eds.), *The Changing Role of the Human Resource Profession in the Asia Pacific Region* (pp. 13-71). Chandos Publishing. <https://doi.org/10.1016/B978-0-85709-475-9.00002-9>
- Scandic Hotels Group. (2020). *Making our hotels accessible is another important aspect of Scandic's sustainability program*.
<https://www.scandichotelsgroup.com/sustainability/accessibility/>
- Smith, S. L. J., & Massieu, A. (2005). Tourism Statistics. In K. Kempf-Leonard (Ed.), *Encyclopedia of Social Measurement* (pp. 863-868). Elsevier.
<https://doi.org/10.1016/B0-12-369398-5/00511-9>
- Wang, L., & Md Sani, N. (2024). The impact of outdoor blue spaces on the health of the elderly: A systematic review. *Health & Place*, 85, 103168.
<https://doi.org/10.1016/j.healthplace.2023.103168>
- Weiner, S. D., & Rabbani, L. E. (2010). CHAPTER 3 - Cardiac Intensive Care Unit Admission Criteria. In A. Jeremias & D. L. Brown (Eds.), *Cardiac Intensive Care (Second Edition)* (pp. 25-35). W.B. Saunders. <https://doi.org/10.1016/B978-1-4160-3773-6.10003-5>
- Zhang, F., Lv, Y., & Sarker, M. N. I. (2024). Resilience and recovery: A systematic review of tourism governance strategies in disaster-affected regions. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 103, 104350.
<https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2024.104350>