**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADAS EN TURISMO**

**TEMA:**

# "ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUARANDA"


**AUTORAS:**

DAISY JADIRA GUAQUIPANA PATIN

CAROL MISHELLE SILVA PILAMUNGA

**DIRECTOR/ PAR:**

ING. VERÓNICA ARCOS

**PAR ACADEMICO:**

DR. JUAN PABLO TORRES


**GUARANDA – ECUADOR**

AÑO 2024

## TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICOS EN LA CIUDAD DE GUARANDA.

## AGRADECIMIENTOS

Una vida llena de aprendizaje, experiencia y, sobre todo, felicidad el resultado es esta investigación se la dedico a mis padres por su constante apoyo, por los valores que me han inculcado y por darme la oportunidad de vivir una gran vida brindándome sus sabios consejos.

La vida está llena de desafíos, uno de los cuales, en mi opinión, es la universidad en él me di cuenta de que no es sólo un desafío, es un viaje que nos regala la vida, donde encontramos amigos que se convierten en familia no es sólo la base de mis conocimientos, sino que también está relacionado con mi vida y mi futuro.

## DEDICATORIA

Después de completar nuestra carrera universitaria, primero queremos agradecer a nuestros padres quienes nos brindaron su apoyo incondicional, siempre nos alentaron a perseguir nuestras metas, nunca se dieron por vencidos ante la adversidad y nunca abandonarnos y así cumplir nuestras metas académicas. Asimismo, nos complace expresar nuestro profundo agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar por brindarnos la oportunidad de formarnos como profesionales en el campo del turismo. Mencionar que este trabajo de investigación forma parte de un programa de carrera titulado sobre "Accesibilidad de los establecimientos de alojamiento turísticos en la Ciudad de Guaranda".

Realmente apreciamos la oportunidad de estudiar y contribuir al desarrollo del conocimiento de igual manera a los docentes de nuestra carrera agradecerles su aporte y dedicación, que a través de su docencia ha contribuido a nuestra formación profesional en especial al Lic. Juan Pablo Torres PhD y la Lic. Verónica Arcos MsC, fueron el pilar principal en la elaboración y presentación de este estudio y, lo más importante, confiaron en nosotros.

***Carol Mishelle Silva Pilamunga***

***Daysi Jadira Guaquipana Patín***

# CERTIFICADOS DEL DIRECTOR Y EL PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

**ING. VERÓNICA ARCOS Y DR. JUAN PABLO TORRES, en** su orden director y Par Académico del Trabajo de **"ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUARANDA"**. Desarrollado por las estudiantes **GUAQUIPANA PATIN DAISY JADIRA y SILVA PILAMUNGA CAROL MISHELL**

**CERTIFICAN**

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera Turismo.**

Guaranda, julio 2024

**Ing. Verónica Arcos**
**Director/Par**

**Dr. Juan Pablo Torres**
**Par Académico**

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
**www.ueb.edu.ec**

# DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

**DERECHOS DE AUTOR**

Nosotras **Carol Mishelle Silva Pilamunga** y **Daysi Jadira Guaquipana Patín** portadores de la Cédula de Identidad No **0250052578** y **0250288685** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Accesibilidad de los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda,** modalidad presencial, a de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Carol Mishelle Silva Pilamunga

Daysi Jadira Guaquipana Patín

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

# ÍNDICE DE CONTENIDO

**Contenido** **Páginas**

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..... II

AGRADECIMIENTOS ..... III

DEDICATORIA ..... IV

CERTIFICADOS DEL DIRECTOR Y EL PAR ACADÉMICO ..... V

DERECHOS DE AUTOR ..... VI

..... VI

ÍNDICE DE CONTENIDO..... VII

ÍNDICE DE TABLAS ..... X

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... XI

ÍNDICE DE ANEXOS..... XII

INTRODUCCIÓN ..... 13

RESUMEN..... 15

ABSTRACT..... 16

CAPITULO I..... 17

1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO..... 17

1.1. Descripción del Problema..... 17

1.2. Formulación del Problema ..... 19

1.3. Preguntas de Investigación ..... 19

1.4. Justificación ..... 20

1.5. Objetivos ..... 22

1.5.1. Objetivos General ..... 22

1.5.2. Objetivos Específicos ..... 22

1.6. Idea a Defender ..... 22

CAPITULO II ..... 23

2. MARCO TEÓRICO ..... 23

2.1. Antecedentes ..... 23

2.2. Marco Científico ..... 26

2.3. Marco Conceptual ..... 28

2.4. Marco Legal ..... 37

2.5. Marco Georreferencial ..... 42

CAPITULO III ..... 45

3. METODOLOGÍA ..... 45

3.1. Tipo de investigación ..... 45

3.2. Enfoque de investigación ..... 46

3.3. Método de investigación ..... 48

3.5. Universo, Población y Muestra ..... 51

3.6. Procesamiento de Información ..... 52

CAPITULO IV ..... 54

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN ..... 54

4.1. Caracterización de los establecimientos de alojamiento turístico en la cuidad de Guaranda ..... 54

Discusión de los resultados ..... 74

4.2. Identificación de las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico de alojamiento..... 78

4.3. Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura entorno equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística. ..... 86

CONCLUSIONES ..... 108

RECOMENDACIONES ..... 110

BIBLIOGRAFIA ..... 112

ANEXOS ..... 121

# ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla N° 1:** Población y muestra ..... 52

**Tabla N° 2:** Requisitos legales ..... 55

**Tabla N° 3:** Edificación ..... 57

**Tabla N° 4:** Zonas del personal ..... 61

**Tabla N° 5:** Recepción ..... 63

**Tabla N° 6:** Reservas ..... 65

**Tabla N° 7:** Baños ..... 66

**Tabla N° 8:** Restaurante y comedor ..... 68

**Tabla N° 9:** Habitación ..... 70

**Tabla N° 10:** Necesidades de las personas discapacitadas ..... 78

**Tabla N° 11:** Entrevista ..... 81

**Tabla N° 12:** Accesibilidad ..... 86

**Tabla N° 13:** Entrada al entorno ..... 88

**Tabla N° 14:** Puerta ..... 89

**Tabla N° 15:** Circulación ..... 92

**Tabla N° 16:** Aseos comunes ..... 95

**Tabla N° 17:** Circulación en habitaciones ..... 97

**Tabla N° 18:** Plazas de estacionamiento ..... 101

**Tabla N° 19:** Trato al cliente ..... 103

# ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

**Ilustración N° 1:** Área de estudio ..... 42

**Ilustración N° 2:** Requisitos legales ..... 55

**Ilustración N° 3:** Edificación ..... 59

**Ilustración N° 4:** Zonas del personal ..... 62

**Ilustración N° 5:** Recepción ..... 64

**Ilustración N° 6:** Reservas ..... 66

**Ilustración N° 7:** Baños ..... 67

**Ilustración N° 8:** Restaurante y comedor ..... 69

**Ilustración N° 9:** Habitaciones ..... 72

**Ilustración N° 10:** Accesibilidad ..... 87

**Ilustración N° 11:** Entrada al entorno ..... 88

**Ilustración N° 12:** Puerta ..... 90

**Ilustración N° 13:** Circulación ..... 93

**Ilustración N° 14:** Aseos comunes ..... 95

**Ilustración N° 15:** Circulación en habitaciones ..... 99

**Ilustración N° 16:** Estacionamiento ..... 101

**Ilustración N° 17:** Trato al cliente ..... 104

# ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo N° 1:** Cronograma de actividades ..... 122

**Anexo N° 2**: Presupuesto ejecutado..... 125

**Anexo N° 3:** Encuestas de los establecimientos de alojamiento turístico ... 126

**Anexo N° 4:** Entrevistas a las personas con discapacidad..... 141

**Anexo N° 5:** Fichas de los establecimientos de alojamiento turístico..... 152

**Anexo N° 6:** Evidencia fotográfica ..... 161

# INTRODUCCIÓN

Hoy en día la accesibilidad turística está relacionada en buscar la igualdad de derechos, tal como indica la Declaración Universal de los derechos humanos todo ser humano tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a la igualdad ante la ley y a no ser discriminado por motivos de discapacidad. El 15% de la población mundial cuenta con algún tipo de discapacidad, el cual se incrementa anualmente convirtiéndose en un segmento creciente y atractivo para el sector turístico ya que su nivel de gasto es superior al de un turista regular debido a la necesidad de adquirir servicios especializados (García, 2023).

El presente proyecto de investigación está orientado en conocer la percepción que tienen las personas con discapacidad física y la situación en accesibilidad de los servicios turísticos de Alojamiento de la Ciudad de Guaranda, con la finalidad de tener la base de información, sirviendo como herramienta de enfoque para identificar las diferentes falencias que se deben considerar, para el mejoramiento de la imagen del lugar en relación con la accesibilidad turística.

La metodología empleada dentro en la presente investigación fue a través de un diseño no experimental basado en la observación de campo; además se requirió de la investigación documental con el fin de conseguir datos verídicos y actuales en el área de estudio. La investigación se basó en un enfoque mixto, por la necesidad de la interpretación de datos a través del análisis cualitativo; además se requirió un análisis cuantitativo para determinar el cumplimiento de los indicadores de accesibilidad en los alojamientos investigados.

El proyecto investigativo está dividido por capítulos, cada uno está enfocado en contenidos concretos, que permite el entendimiento del mismo.

En el capítulo I se describe el problema, formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, objetivos generales, objetivos específicos e idea a defender relevante del mismo proyecto.

En el Capítulo II se exponen los antecedentes investigativos, marco científico, conceptual, legal y georreferencial que aportaron para el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo III se especifica la metodología de investigación del presente trabajo, tipo de investigación, enfoque de investigación, técnicas e instrumentos de la recopilación de datos, universo, población y muestra y procesamiento de información.

En el Capítulo IV, se detallan los resultados obtenidos en donde interviene el análisis, interpretación y discusión de la información recolectada, perteneciente al desarrollo de la investigación.

Por último, Capítulo V, se redactan las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con el desarrollo de la investigación. Al igual que se muestra la bibliografía utilizada, así como también, los anexos que respaldan la realización del mismo.

## RESUMEN

La presente investigación analiza el grado de accesibilidad que ofrecen los alojamientos turísticos de la provincia Bolívar cantón Guaranda, específicamente para las personas con discapacidad ya que al brindar un mejor acceso a un alojamiento dar un buen servicio de calidad, a través de la investigación se logró verificar las diferentes condiciones de los establecimientos de alojamiento de la cuidad, sobre el tema de accesibilidad en la cual se ha tomado en consideración indicadores esenciales para el cumplimientos de la investigación.

Mediante el objetivo planteados se identificó las diferentes características de los establecimientos en la cual se aplicó una ficha con indicadores importantes que permitió obtener información a través de la observación directa de una manera factible , además para el cumplimiento del segundo objetivo se aplicó entrevistas directas en la cual se tomó en consideración diferentes aspectos importante hacia las personas con discapacidad en la cual nos manifestó que no cuentan con suficientes opciones de accesibilidad que han sido factores que han obstaculizado para inclusión y la participación en las diferentes actividades o servicio que ofrecen los establecimientos de alojamiento turístico, para el cumplimiento del tercer objetivo se utilizó fichas con indicadores importantes en la cual se tomó en consideración las dimensiones que menciona el INEC de la infraestructura del establecimiento, a través de ellos nos permitió identificar las diferentes condiciones que la mayoría de los hoteles no tienen suficientes opciones de accesibilidad para personas con capacidades diferentes.



**Palabras claves:** turismo accesible, accesibilidad, personas con discapacidad, alojamientos.

## ABSTRACT

This research analyzes the degree of accessibility offered by tourist accommodation in the Bolívar province, Guaranda canton, specifically for people with disabilities since by providing better access to accommodation, it provides a good quality service, through the research it was achieved verify the different conditions of the city's accommodation establishments, on the topic of accessibility in which essential indicators have been taken into consideration for the fulfillment of the investigation.

Through the stated objective, the different characteristics of the establishments were identified in which a sheet with important indicators was applied that allowed information to be obtained through direct observation in a feasible way. In addition, to fulfill the second objective, direct interviews were applied in the which took into consideration different important aspects towards people with disabilities in which we were told that they do not have enough accessibility options that have been factors that have hindered inclusion and participation in the different activities or services offered by accommodation establishments. tourist, to fulfill the third objective, sheets with important indicators were used in which the dimensions mentioned by the INEC of the establishment's infrastructure were taken into consideration, through them it allowed us to identify the different conditions that most hotels do not They have enough accessibility options for people with different abilities.



**Keywords:** accessible tourism, accessibility, people with disabilities, accommodation.

# CAPITULO I

## 1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### 1.1.Descripción del Problema

La Organización Mundial del Turismo (2015) en su publicación "Turismo para todos: Promover la Accesibilidad Universal" afirma que el turismo accesible en años recientes se ha convertido en un mecanismo de inclusión para las personas con discapacidad o movilidad reducida. Por ello, la OMT fomenta adecuar la normativa e infraestructura de los destinos y servicios turísticos a nivel mundial, estas mejoras brindan confort a las personas en sus viajes y satisfacen sus necesidades con el fin de promover el bienestar personal y calidad de vida e inclusión, en especial a personas con discapacidad. Sin embargo, en algunos territorios del mundo no se observa con prioridad el disminuir condiciones de exclusión o desigualdad.

La Organización Mundial de la Salud (2016) estima que el 15% de la población mundial, aproximadamente 1.000 millones de personas, tiene algún tipo de discapacidad. Con las poblaciones que envejecen con rapidez, el número de personas que encontrarán obstáculos es un sinnúmero. La mayoría de las personas desarrollarán alguna discapacidad en algún momento de su vida, antes o después, tendrá necesidades especiales para acceder a infraestructuras, servicios y productos turísticos.

Teniendo en cuenta el Artículo científico denominado Turismo y Accesibilidad de una visión Global (2020), en Europa se calcula que el mercado del turismo accesible representa alrededor del 27% de la población total y el 12% del mercado turístico. Estas cifras tienen un elevado porcentaje de viajeros mayores, las personas de más de 60

años constituirán el 22% de la población, mundial en el 2050 las personas con discapacidad y las familias con niños pequeños, el mercado del turismo accesible representa una oportunidad de oro para los destinos que estén dispuestos a recibir a estos visitantes, ya que tienden a viajar con mayor frecuencia en temporada baja, suelen ir acompañados o en grupos, repiten más a menudo sus visitas, en algunos lugares del mundo, gastan en sus viajes.

En Ecuador la falta de accesibilidad en los alojamientos turísticos se refiere a la ausencia de infraestructuras, servicios y facilidades que permitan el acceso y la comodidad de las personas con discapacidades. Esto incluye la falta de rampas o ascensores para acceder a las habitaciones, baños inaccesibles, habitaciones sin adecuaciones para personas con discapacidades, aspectos que han causado que se genere una mala imagen del país a nivel internacional, (Ruiz 2019).

Teniendo en cuenta que la falta de accesibilidad en los alojamientos turísticos no solo tiene implicaciones sociales, sino también económicas, las personas con discapacidades representan un segmento importante del mercado turístico y su participación se ve limitada debido a la falta de opciones accesibles, mejorar la accesibilidad en los alojamientos turísticos no solo permitiría una mayor inclusión, sino también un aumento en la demanda y el gasto turístico, (Ruiz 2019).

En la ciudad de Guaranda la carencia de la accesibilidad de los servicios y productos de un establecimiento es un aporte negativo que no ha permitido el desarrollo de esta ciudad como un lugar turístico, se ha considerado un obstáculo para la plena participación de las personas con discapacidades en la industria turística, (Gutiérrez 2015).

Aunque se han realizado algunos esfuerzos para abordar este problema, todavía queda mucho por hacer, para mejorar la accesibilidad y garantizar que todos los turistas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de las maravillas que ofrece este lugar.

En la provincia de Bolívar, cantón Guaranda se realizó un estudio de accesibilidad a los establecimientos de alojamiento turístico, sin embargo, la problemática radica en que existen un sinnúmero de establecimientos que no cuentan con fácil acceso para las personas con discapacidad, este estudio permitirá tener conocimiento previo que contribuirá a los turistas y al GAD Municipal, con la finalidad de dar a conocer y difundir la accesibilidad en los establecimientos de alojamiento turístico.

### 1.2. Formulación del Problema

¿Los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Guaranda cumplen con los requerimientos de accesibilidad, para brindar un servicio adecuado a turistas con discapacidad?

### 1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las características de los establecimientos de alojamiento turísticos en la Cuidad de Guaranda?
- ¿Cuáles son las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico?
- ¿Los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda cumplen con indicadores de accesibilidad turística de acuerdo a las normativas y estándares establecidos para las personas con discapacidad?

## 1.4. Justificación

De acuerdo a Domínguez (2011), menciona que la accesibilidad hace énfasis en la importancia del turismo social y de valores donde permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concedido el entorno construido. Por la ausencia de accesibilidad actuará como factor discriminante, implicando marginación y disminución del bienestar o calidad de vida para cualquier individuo, y donde las personas con cualquier tipo de discapacidad estarán más afectadas y perjudicadas por estas limitaciones, es decir, por las diferentes tipologías de barreras a la accesibilidad.

Se debe considerar el segmento de mercado dirigido a personas con discapacidad que influyen y modifican los productos turísticos. Un efecto que añade calidad y enfoque logre los mejores resultados siguiendo los estándares. Por lo tanto, los establecimientos de alojamiento es un factor importante promueve su independencia para prestar o consumir servicios con mejor imagen y enfoque que permitirá el desarrollo del sector turístico.

Por un lado, se involucra una dimensión social y otra técnica; la primera porque implica un derecho de la persona a la no discriminación por ningún tipo de causa justificada, lo que desemboca en la segunda dimensión, reflejada en una serie de infraestructuras y medios que permitan dicha igualdad de disfrute de derechos fundamentales. Pero con el paso del tiempo, accesible y accesibilidad han perdido significado, centrándose su uso en la vinculación a las personas con discapacidad, dejando así de tener su connotación más inclusiva enfocada al uso y disfrute por todo el mundo, no sólo por un segmento determinado simultáneamente han ido surgiendo

numerosos conceptos que parcial o totalmente buscan trabajar en términos de accesibilidad, inclusión e integración de colectivos discriminados, bien por sus capacidades o por sus recursos.

Accesibilidad turística a personas con discapacidad es desconocido para la sociedad especialmente en el ámbito turístico, dado que su entorno escasamente ha mostrado empatía hacia ellos, en el sector de alojamiento, no se enfatizado en propender a un entorno accesible para las personas que requieren alojarse en un lugar fuera de su estancia habitual; el entorno se presenta con varios obstáculos, para todas aquellas personas que cuenten con algún tipo de discapacidad.

Por lo tanto, con la presente investigación descriptiva tiene por objetivo generar un mayor conocimiento para dar a conocer los inconvenientes presentados en el sector de alojamiento de la ciudad de Guaranda y así motivar a los diferentes actores involucrados en la administración y prestación de servicios en dichos establecimientos sobre la necesidad de accesibilidad; Además de incentivar a los entes gubernamentales encargados de velar por el cumplimiento de ciertas competencias que involucran la prestación de servicios turísticos encaminados al bienestar de los visitantes, como es el caso del Gad municipal que podría proponer ordenanzas para el mejoramiento del servicio, en lo que tiene que ver con la prestación de alojamiento a las personas con discapacidad es un factor clave para mejorar la competitividad de los destinos turísticos y relación con la innovación tecnológica para brindar un servicio de calidad. A través de lo cual, se beneficiarán el sector de alojamiento, las personas con discapacidad y la sociedad en general contribuyendo con diferentes aportes a la concientización de todos los involucrados en el desarrollo turístico.

## 1.5.Objetivos

### *1.5.1. Objetivos General*

Evaluar la accesibilidad de los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda

### *1.5.2. Objetivos Específicos*

1) Caracterizar los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda.
2) Identificar las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico.
3) Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura entorno equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística.

## 1.6. Idea a Defender

A través de la investigación se conocerá el estado de los establecimientos de alojamientos de la Ciudad de Guaranda, que cuente con condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en esta indagación se obtendrá datos de la situación actual, y diferentes factores que aporten, en la cual nos permitirá aportar al GAD Municipal, para que puedan tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de los indicadores para regular la actividad turística.

# CAPITULO II

# 2. MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes

Dentro de la investigación se ha revisado diferentes aportes científicos de los últimos cinco años sobre accesibilidad a los establecimientos de alojamientos turísticos; lo cual se destaca en los siguientes trabajos, mismos que detallan cronológicamente:

En primera instancia a nivel mundial se ha tomado en cuenta a México, Matamoros (2019), elaborado un artículo denominado "La inclusión Social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del centro histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistemático de innovación presentado en la revistas Intersticios Sociales N° 17, el objetivo de la investigación fue presentar la situación actual de la accesibilidad turística del centro histórico y como innovación social puede ser una oportunidad para mejorar la situación. En la investigación se utilizó la metodología donde se relacionan dos método y tipos de participantes, el estudio llegó a la conclusión que existen carencias en la oferta turística accesible para personas con discapacidad motriz en el centro de México, sobre todo en la infraestructura de restaurantes, hoteles, centros culturales, entre otros, en las cuales se identifican faltas de rampas, elevadores, y espacios adaptados.

En Ecuador, Cunalata (2019) escribió un artículo titulado "Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo" el cual fue presentado en la Revista Ciencias Holguín, dicha investigación tuvo como identificar la oferta turística del Cantón San Pedro de Pelileo y conocer el potencial que esconde para brindar el turismo

accesible e inclusivo para las personas con discapacidad. La investigación fue desarrollada de tipo cualitativo y descriptiva en la cual se emplearon los siguientes métodos teóricos: análisis y síntesis, en el estudio se llegó a la conclusión que la oferta de la accesibilidad turística del cantón San Pedro es escasa, no se adecua a los requerimientos de infraestructura que demandan a las personas con discapacidad física a pesar de que la ley lo exige.

De acuerdo con Bejarano (2022), quién en su investigación desarrollada en el Cantón Babahoyo de la provincia de los Ríos, realizó el estudio de la accesibilidad del alojamiento turístico Emperador.

La investigación fue cualitativa y cuantitativa que se relacionan con la metodología aplicada de carácter, deductivo e inductivo, se utilizó la técnica observación directa, en la cual utilizó la ficha de observación y la entrevista con un Cuestionario Estructurado, con la finalidad de realizar un estudio de mercado que sirve como base para una adecuada infraestructura. En esta investigación se encontró que el insitu si cuenta con un potencial turístico, pero le hace falta una infraestructura adecuada para los visitantes. Se concluyó con la propuesta de la accesibilidad de alojamiento y fácil acceso es un punto clave que permitió a los turísticas una mejor comodidad.

De igual manera Maldonado (2020), en su investigación que fue desarrollada sobre el análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja se da a conocer la accesibilidad y promocionar sus atractivos Turísticos en la cual los investigadores consideraron la aplicación de una metodología descriptivo y evaluativo enmarcada en un enfoque cualitativo y cuantitativo, con el fin de analizar y evaluar diversos factores

del lugar de estudio que permitirá promover una información detallada específica sobre el turismo accesible.

Se aplicó encuesta y entrevista a los turistas nacionales e internacionales sobre las perspectivas, actitudes y un cuestionario estructurado y direccionado al dueño o los administradores de los diferentes hoteles para el cumplimiento del primer objetivo, se concluyó el sector con una riqueza natural y cultural, la falta de accesible a las personas con discapacidad es un punto negativo que no les ha permitido el desarrollo turístico dentro de esta localidad.

Teniendo en cuenta Guerrero (2019), en su proyecto de investigación sobre la "Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán utilizó una metodología de carácter participativo, con enfoque cualitativo se relaciona con nivel exploratorio, analítico, está enfocado en buscar y comprender la realidad de un grupo de personas y del fenómeno que las rodea, obteniendo resultados del análisis detallada de cada uno del establecimiento que no contaba con un acceso en los establecimientos hoteleros finalmente concluyendo con la planificación e implementación en todos los servicios turísticos realizando diferentes inventarios del Mintur del año 2019 – 2020.

De este modo se concluyó que la investigación planteada permite gerentes de los diferentes hoteles tiene conocimientos factibles sobre el turismo accesible y captar la gran cantidad de turistas que cuentan algún tipo de discapacidad y desean conocer diferentes lugares y su gastronomía es por ellos que tiene contar con el fácil acceso hacia el establecimiento hotelero.

## 2.2. Marco Científico

Es importante que el presente proyecto de investigación cuente con una línea de base científica, la cual nos permitirá comprender a profundidad nuestro tema, por lo tanto, se ha citado los siguientes autores:

Según Gutiérrez (2021), interpreta la accesibilidad como la disposición de parte de un conjunto de servicios u objetos que abren la posibilidad para que cualquier persona se desenvuelva de igual manera, por lo tanto, da a entender que es el ambiente el que debe adaptarse a cada persona y no esta tener que adaptarse al ambiente, con la base de que cada persona es diferente. Para Giordani (2020) afirma que la accesibilidad es "la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte para su integración de oportunidades", Por ultimo Fernández (2017), "proviene de acceso, acción de llegar y acercarse, o bien entrada de paso ha sido entendida como "aquellas prestaciones específicas que se han de proveer en las edificaciones y entornos públicos para algunas personas, especialmente para las que circulan en silla de ruedas".

Para Orjuela (2022), afirma es aquel basado en planteamientos de diversos factores, entre estos la localización del destino y la forma de alcanzar, encontrando que la selección de un destino, de los cuales existen diversos conceptos basados en perspectiva de demanda o de oferta es el resultado de decisiones racionales que toman los consumidores, con el fin de obtener la mayor rentabilidad posible a una inversión ahora bien, desde el punto de vista de infraestructura física, el turismo accesible se

relaciona con la adaptación de las instalaciones para que éstas puedan ser usadas por personas con movilidad reducida debiendo cumplir con unas dimensiones mínimas, rampas, baños con especificaciones especiales, señalética.

De acuerdo Zapata (2021), plantea que la accesibilidad representa diversos atributos que tienen tantas posesiones, servicios, tecnologías, etc. que se encargan de que estos logren un mayor alcance respecto a una audiencia en general, al permitir mantener una igualdad de funcionamiento tanto para personas con discapacidad como las que no la poseen, en función a no solo un aspecto tangible sino en otros aspectos como el transporte, salud, ambiente y el ocio. Si hablamos de accesibilidad en alojamiento turístico nos da a entender que cualquier tipo de hospitalidad turística debe contar con los requisitos necesarios para poder brindar un buen servicio, seguridad y confiabilidad a los huéspedes que presenten alguna discapacidad ya sea permanente u otras.

Según Hernández (2019), menciona las condiciones de accesibilidad de alojamientos turísticos se relacionan con las circunstancias que determina el estado de la hospitalidad que ofrece a las personas con discapacidad o cualquier otra condición particular que se requiera para satisfacer las necesidades del turista en los distintos establecimientos.

Todo talento humano de un establecimiento hotelero debería contar con capacitaciones de atención a los huéspedes con discapacidad. Para lograr que los destinos sean accesibles es necesario realizar acciones transversales que permitan pasar de un eslabón a otro con la garantía de acceso, uso y disfrute de cada uno.

## 2.3. Marco Conceptual

El presente capitulo aborda conceptos generales sobre el tema de investigación los mismos que se interrelacionan con el turismo y los alojamientos las cuales nos ayudaran a comprender de mejor manera la información presenta en el documento

### Alojamiento

"Es una actividad turística realizada por un individuo tanto nacional como extranjero, donde el servicio prestado será remunerado por el hospedaje, sea este no permanente" Posligua, (2020).

### Actividad turística

Según menciona Rodríguez (2019), es una actividad turística comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico. Por lo tanto, esta actividad implica el uso y contratación de medios de transporte, alojamiento.

### Acceso al hotel

En la entrada principal del hotel se debe tomar en cuenta un pavimento continua, en ciertos casos también el uso de estacionamientos subterráneos, el uso de rampas, plataformas elevadoras no existe el suficiente espacio para implementar rampas, en el caso de tener alguna edificación antigua en el acceso al hotel se puede hacer el uso de algún circuito peatonal bien señalizado en el acceso principal del hotel, además hay que mencionarlo por la puerta de acceso debe tener un mínimo de ancho de 90 cm y en los interiores de 80 cm (Carcelén, 2022).

**Demanda turística**

"La demanda turística se refiere al número de turistas que concurren a una región, centro o atractivo turístico los ingresos que producen para el país y área receptora y su contribución entre distintos servicios ocupados" (Serrano, 2018).

**Departamento de recepción**

"En hotelería, área responsable de la gestión y organización de las distintas tareas propias de la recepción y conserjería de un establecimiento alojamiento" (Hernández, 2016).

**Discapacidad**

"Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano" (Herrera, 2018).

**Discapacidad intelectual**

Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas), que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana. Restringiendo la participación comunitaria y en estrecha relación con las condiciones de los diferentes contextos en que se desenvuelve la persona (Anáhuac, 2020).

**Habitaciones**

Se define como el cuarto o conjunto de cuartos en un establecimiento hotelero que constituyen una unidad indivisible destinada a ser alquilada para alojamiento. Las habitaciones pueden ser individuales, dobles o múltiples según se hallen equipadas permanentemente para alojar a una, dos o más personas (Qualitas, 2021).

**Hotel**

Establecimiento que, ofreciendo alojamiento, con o sin servicios complementarios, ocupa la totalidad de un edificio o parte independizada de él, constituyendo un todo homogéneo, con entrada, ascensores y escaleras de uso exclusivo (Tours, 2017).

**Infraestructura turística**

"Comprende las obras básicas, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos". (OMT, 2015).

**Modalidad turística**

La modalidad turística es la variante que define una forma específica de turismo con relación a otra. Dicho en palabras más sencillas, una modalidad turística está referida al aspecto singular o modo que motiva la práctica del turismo. Esto quiere decir que no todos los turistas practican la misma forma de visitar lugares ajenos a sus sitios de residencia, ni pernoctan en un mismo tipo de alojamiento, ni están motivados a viajar por una misma causa. Por ello se hace una clasificación del turismo en función de los modos como se practica o de las causas que lo motivan (Bajaña, 2018).

**Oferta turística**

Es así compuesta por el patrimonio turístico (conjunto potencial de los bienes materiales/inmateriales que están a disposición del hombre y que pueden utilizarse, mediante un proceso de transformación, para satisfacer necesidades turísticas) y recurso turístico (todos los bienes y servicios que, por intermediación del hombre, vuelven posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de búsqueda (Araujo, 2018).

**Persona con discapacidad**

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás (Anáhuac, 2020).

**Producto turístico**

Un producto turístico es una combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés, que representa la esencia del plan de marketing de un destino y genera una experiencia turística integral, con elementos emocionales, para los posibles clientes. Un producto turístico se comercializa a través de los canales de distribución, que también fijan el precio, y tiene un ciclo vital (OMT, 2015).

**Superestructura turística**

Comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el

funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema, así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico (López, 2019).

### Tipos de discapacidad

Es imprescindible que los empresarios hoteleros tengan conocimiento sobre cada tipo de discapacidad, cuáles son sus limitaciones, problemas, y barreras, así como los mecanismos indispensables para que estas personas puedan desenvolverse en el entorno, adaptando los requerimientos que los turistas con capacidades diferentes necesitan independientemente de su incapacidad (Zamora, 2011).

### Turismo

El turismo es un término relativamente nuevo, sin embargo, es igual de antiguo que el ser humano ya que los desplazamientos se han producido desde el inicio de la humanidad. Si bien el hombre primitivo se desplazaba como método de supervivencia, con el paso del tiempo, los individuos han encontrado otras motivaciones para movilizarse como la salud, la religión, el deporte, la educación, entre otros (Naranjo, 2022).

### Turismo accesible

El turismo accesible es “una actividad que facilita el acceso de los individuos con discapacidad en la oferta turística, con un enfoque a la sostenibilidad, educación ambiental y sociocultural, para facilitar las condiciones y permanencia de las personas con discapacidad con la seguridad y libertad para el desarrollo autónomo de prestación de servicios tanto en ambiente físico, sistemas de comunicación y ocio” (Herrera, 2018).

### Tipos de discapacidad

Conceptualmente, se pueden distinguir varios tipos de discapacidad, Según Castillo (2021), se puede encontrar diferentes clasificaciones en función del tipo de problema.

**Discapacidad física:** Recibe el nombre de discapacidad física o motora a todo aquel tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas.

**Discapacidad sensorial.** La discapacidad sensorial hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio sea externo o interno. Las más conocidas son la discapacidad visual y la auditiva.

**Discapacidad psicosocial:** es aquella limitación que se puede derivar de una enfermedad mental, tiene factores bioquímicos y genéticos, donde los síntomas se presentan por lo general en la adolescencia, no está relacionada con la discapacidad intelectual.

**Discapacidad intelectual:** consiste en la limitación moderada o grave de la función cerebral, que ocasiona dificultades importantes para la adaptación, el aprendizaje social, escolar o conductual, por lo tanto, para desenvolverse fácilmente en el entorno.

### Necesidades de las personas con discapacidad en un hotel

Cuando una persona se hospeda en un hotel, independientemente de su condición, espera que su estadía sea lo más agradable posible, para ello, el hotel debe poder cumplir con todos los requerimientos que el cliente exija. Existen una serie de

necesidades que el hotel debe poder cumplir desde la llegada del huésped hasta su ingreso en la habitación (Fernández, 2022).

**Mostrador/recepción:** Una vez dentro del hotel, las expectativas abarcan desde una rápida toma de datos y entrega de la llave o tarjeta de la habitación, hasta una información completa referida a la forma de llegar a la habitación, así como de los servicios de que dispone el hotel.

**Trayecto desde la recepción a la habitación:** El cliente espera que las habitaciones estén claramente señalizadas, que la iluminación de los pasillos sea buena, que haya un acceso cómodo a las distintas plantas del hotel (escaleras, ascensores, etc.) y que las salidas de emergencia estén visibles.

**Habitación:** El cliente espera encontrarse con una habitación cómoda, espaciosa, bien decorada, iluminada y ambientada, con información detallada sobre el modo de funcionamiento de las luces, el televisor y los sistemas de seguridad, entre otros servicios.

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

**Los requisitos básicos de la accesibilidad para las personas con discapacidad**

**Acceder**. El acceso está básicamente condicionado por el tamaño y diseño de la puerta, en caso de haberla, y por la necesidad de que no exista ningún resalte o peldaño en este punto que impida acceder a determinadas personas con dificultades de movilidad.

**Circular.** Aspectos como el dimensionado mínimo de los espacios, anchuras y alturas de paso libre, o la disposición del mobiliario, inciden directamente en la posibilidad de circular en un entorno.

**Comunicarse.** Dentro de un espacio o servicio es necesario poder comunicarse correctamente y percibir o emitir los diversos mensajes, en las diferentes modalidades existentes. Esto comprende desde los simples paneles de información y señalización, hasta la comunicación verbal, pasando por la comunicación táctil, o las señales lumínicas y acústicas.

**Utilizar.** Poder usar los diferentes elementos que se hallan en cada uno de los servicios es del todo imprescindible. Los parámetros de alcance, accionamiento y agarre son los que determinan la posibilidad o no de utilización por parte de los diversos usuarios.

**Accesibilidad global.** El cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos anteriores en la totalidad de las dependencias y servicios, y a la vez en todo el conjunto, garantiza la Accesibilidad Global de cualquier lugar

De esta manera, el hotel se asegura poder brindar un servicio de calidad en igualdad de condiciones, teniendo en cuenta que la accesibilidad es un derecho para

todos, además le supondría una ventaja frente a la competencia y un mayor redito económico.

## 2.4.Marco Legal

Para el sustento legal de la presente investigación se tomó en cuenta los siguientes documentos en los cuales se considera en el desarrollo de la actividad turística en el ámbito de alojamiento

**Constitución de la República del Ecuador**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2011), Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 Última modificación: 13-jul-2011 Estado: Vigente

**TÍTULO l**

**Elementos constitutivos del estado**

**Capítulo primero**

**Principios fundamentales**

**Art. 3.-** Son deberes primordiales del Estado: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes

**Capítulo Tercero**

**Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria**

**Art. 35.-** Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes

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

**Sección Sexta**

**Personas con discapacidad**

**Art. 47.-** El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos y la atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.

**Art. 49.-** Las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención.

**Ley del turismo**

El turismo en el Ecuador resta rígido por la ley de turismo, (2014) en consecuencia, se ha considerado los siguientes artículos relacionas con alojamiento para las personas con discapacidad.

**CAPÍTULO I**

**Art. 2.-** Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

**Art. 4.-** La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir el objetivo: Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión.

- Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento promoción de un producto turístico competitivo.
- Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.
- Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.

## CAPÍTULO II

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- Alojamiento.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito (Ley de Turismo, 2020).

**Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades**

Según el reglamento en la ley orgánica de discapacidad del 2017 los artículos que respaldan los derechos de para las personas con discapacidad como para los turistas.

## CAPÍTULO III

De los derechos de las personas con discapacidad

**Art. 13.-** Turismo Accesible. - El Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada del turismo formularán las políticas públicas con el fin de promover el turismo accesible para las personas con discapacidad Reglamento a la ley orgánica de discapacidades (2017).

**Reglamento de alojamientos turísticos**

El reglamento de alojamiento turístico (2016), es el cuerpo legal que dirige la actividad administrativa, así como la estructura, derecho y obligaciones que deben cumplir los distintos establecimientos por la cual se ha considerado los siguientes artículos.

**CAPITULO I**

**Art. 6.-** Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. -

Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se

incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

**Sección ll**

**Del procedimiento de licenciamiento**

**Art. 11.-** Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento. –

Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso, se le toma en consideración en los activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.

**CAPÍTULO III**

**De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.**

**Art. 13.-** Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos, este artículo nos hace referencia sobre la clasificación y los requisitos que den cumplimento cada uno de los establecimientos hoteleros (Reglamento de alojamiento turístico, 2016).

## 2.5. Marco Georreferencial

El lugar donde se ejecutó este proyecto de investigación se encuentra ubicado en la república del Ecuador, provincia de Bolívar específicamente en la zona urbana de la ciudad Guaranda

**Ilustración N° 1:** *Área de estudio*




**Nota:** Datos generales de estudio.

### Localización de la provincia

La provincia de Bolívar está ubicada en la región central del Ecuador y ocupa un valle creado extendiéndose desde el río Chimbo hasta las estribaciones occidentales de la Cordillera, y en una parte muy pequeña está ocupada por copos tropicales. Longitudinalmente en dirección norte-sur, su longitud es de 107 kilómetros de este a oeste de unos 36,7 kilómetros, el área de expansión territorial es de 3.926 kilómetros cuadrados, compuesta por siete parroquias Guaranda, San José de Chimbo, San Miguel,

Chillanes, Caluma, Echeandía y un barco Geográficamente, la provincia se ubica: Al norte con la provincia de Cotopaxi. Al sur con las provincias de Chimborazo y Guayas.

Al este se divide la provincia de Los Ríos. Al Oeste, con las provincias de Tungurahua y Chimborazo (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2016).

**Datos generales del cantón Guaranda**

- Nombre del GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda
- Fecha de creación del cantón: 24 de junio de 1824
- Población total: al 2020, 15770
- Extensión: 1.897,8 km2
- Ubicación: se localiza en el centro del Ecuador en la hoya del Chimbo al noreste de la provincia de Bolívar, dentro de las coordenadas: 1° 34’ 8” latitud sur; y, 78° 58’ 1” longitud oeste, este: 717013 y norte: 9843532.
- Límites: al norte, las provincias de Tungurahua y Cotopaxi; al sur, los cantones San José de Chimbo y San Miguel de bolívar; al este, las provincias de Chimborazo y Tungurahua; y al oeste, los cantones Las Naves, Echeandía y Caluma.
- Superficie: 189.209 has. 189.2 km2 altitud: 2.668 msnm (ciudad de Guaranda). Temperatura: 13.5° c promedio en Guaranda. Existe una variación de 2° C en el páramo y 24° C en el subtrópico (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2020).

Sus habitantes se dedican a las actividades comerciales al por mayor y menor, ya que existen almacenes de abastos, ropa, insumos agropecuarios, panaderías, farmacias, peluquería, mueblería ferretería además de la feria ganadería que moviliza recursos de la zona. Se puede afirmar la economía del cantón está concentrada exclusivamente en el sector primario, con respeto a la actividad y manufactura existe un 0.1% de la población que se dedica a la industria lechera principalmente y también a las artesanías, ladrillera, carpintería, tejidos.

**Datos sobre las personas con discapacidad**

Las personas con discapacidad en el cantón Bolívar alcanzan el 8,34% del total poblacional, en donde de este grupo se puede rescatar que el 18,81% pertenece al sector urbano, mientras que el 81,19% es del sector rural. El 53,97% son hombres mientras que el 46,03% son mujeres.

Las personas que tienen discapacidad sólo el 9,45% asisten a establecimientos de educación especial, mientras que el 90,55% no asisten.

# CAPITULO III

# 3. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación aplicada en el presente trabajo, contribuye a la obtención de los datos primarios y secundarios con el fin de fortalecer el trabajo de investigación.

## 3.1.Tipo de investigación

El desarrollo del presente trabajo se basa en tres tipos de investigaciones en primera instancia se aplicó.

### Investigación Documental

**“**Es aquella que analiza un determinado objeto de estudio a partir de fuentes documentales. Pueden ser de diferente tipo: libros, documentos de archivo, notas periodísticas, registros audiovisuales, entre otros” (Martínez 2020).

Para la recopilación de datos es importantes el estudio de accesibilidad a los establecimientos de alojamientos donde se aplicó la revisión con el propósito de revelar, ampliar y profundizar distintos criterios de autores, basándonos en documentos que han servido como fuente de información fundamental para el desarrollo correcto del trabajo.

### Investigación de Campo

“La investigación de campo es la recopilación de datos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural” (Quistión Pro, 2021).

Debido a la recopilación de datos que se realizó en el área de estudio de fuente primaria al momento de realizar visitas a los diferentes establecimientos hoteleros con

la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados, para ello la información que se recopilará será directamente con las autoridades o con los administradores del hotel y con los visitantes del atractivo, ellos serán quienes brinden la información.

Esta investigación ayudó a conocer las características y necesidades de los turistas que visitan este lugar y el análisis de los establecimientos de alojamiento de turístico.

**Investigación Descriptiva**

"Se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el "qué", en lugar del "por qué" del sujeto de investigación" (Hernández, 2021).

Debido a que se finalizó el trabajo con un análisis de las características nos permitió conocer más a fondo sobre la situación actual de la accesibilidad de los establecimientos de alojamiento turísticos, por otro parte se describió las necesidades de las personas con discapacidad física, factores internos y externos del lugar del estudio.

### 3.2. Enfoque de investigación

Enfoque mixto: la investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no te podría dar cada uno de estos métodos por separado (Ortega, 2020).

En la investigación se aplicó la combinación de estos dos enfoques nos permitió tener una obtener información relevante y será un gran aporte para la elaboración de la investigación planteada.

**Enfoque Cuantitativo:** Es la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud de patrones de comportamiento en una población (Hernández S, 2019).

La investigación cuantitativa se enfocó en conocer cuáles son las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico esta información se obtuvo a través de las entrevistas que fueron elaborada con preguntas claves, por lo tanto, se aplicó fichas con indicadores importantes a los diferentes establecimientos hoteleros que ayudaron a cumplir con los objetivos propuestos.

**Enfoque Cualitativo:** esto implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen (Hernández, 2020).

Al momento de realizar un análisis bibliográfico previo, sobre los diferentes aspectos que giran al entorno al tema de accesibilidad turística y al momento de establecer un vínculo con las personas entrevistadas, a través de la realización de entrevistas con un cuestionario estructurado, a las personas con discapacidad física, además de la observación directa y la interpretación de las características de los establecimientos.

### 3.3. Método de investigación

**Método Lógico:** "Conjunto de reglas o medios a emplear para descubrir la verdad o para que indique todas las disciplinas en las que tenga que ver con el saber" (Carlos, 2019).

En la elaboración de la investigación se utilizó el pensamiento y el razonamiento para ejecutar deducciones, análisis y síntesis de los datos recolectados, con el fin de obtener resultados representativos del tema de estudio

**Métodos Estadísticos:** Es un método para realizar las evaluaciones de datos mediante el uso de los análisis numéricos, la analítica de datos y el análisis de datos son procesos estrechamente relacionados que implican extraer información de los datos (Question, 2022).

Se utilizó el método estadístico para el análisis e interpretación, con la finalidad de determinar los resultados obtenidos al momento de la medición de indicadores

**Métodos Deductivos:** Es un proceso para la obtención de conocimiento que consiste en desarrollar aplicaciones o consecuencias concretas a partir de principios generales (Quistión, 2020).

Se utilizó el método deductivo que permitió a través de modelos teóricos y hechos generales, a través de la observación y la aplicación de entrevistas y fichas a los establecimientos se obtenido la información importante para la realización de la investigación.

**Método Bibliográfico:** "Son aquellos que permitirán al usuario utilizar la información registrada en determinados documentos para llevar a cabo su propia investigación" (Hernández J,2022).

Debido a que se realizó varios instrumentos bibliográficos que aportaron para abordar la investigación en el estudio, como: libros, revistas, documentos, artículos científicos, sitios web.

**Método Analítico:** "El método analítico es un procedimiento que se emplea con el fin de estudiar un fenómeno, problema, hecho u objeto" (Question, 2020).

Ya que, se realizó un análisis de investigación literaria de recopilación de artículos, datos y otros hechos importantes que son pertinentes al momento de realizar el trabajo de investigación, así como también al momento de conocer las falacias que tienen los distintos establecimientos hoteleros.

Este método se aplicó con la finalidad de establecer un diagnóstico sobre la situación actual de la accesibilidad de los alojamientos existentes en el catastro pertinente a la ciudad de Guaranda.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las diferentes técnicas mencionadas a continuación son aquellas que se aplicó en el desarrollo de trabajo de investigación esto debido a la información redactada, se obtendrá a través de fuentes primarias es decir que la información se obtenida por contacto directo con el sujeto de estudio por medio de observación

**Objetivos # 1** Caracterizar los establecimientos de alojamiento turísticos en la cuidad de Guaranda

**Técnicas:** Observación directa

**Instrumento:** Ficha para caracterizar la situación actual de los establecimientos.

Para el cumplimiento del primer objetivo que consistió caracterizar los establecimientos de alojamiento turísticos en la ciudad de Guaranda se realizó con la técnica de observación directa haciendo el uso del instrumento de la ficha de accesibilidad a los establecimientos hoteleros se realizó la revisión del catastro turístico de los alojamientos de la ciudad de Guaranda teniendo en consideración todos los indicadores que son importantes para el estudio y la observación directa permitirá la recopilación de información en la cual se identificaron los factores positivos o negativos que cuenta cada uno de los establecimientos y sus respectivas características que ofrece el sector hotelero.

**Objetivo # 2:** Identificar las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico

**Técnicas:** Entrevista

**Instrumento:** Cuestionario

Para el cumplimiento del segundo objetivo se dio a conocer la técnica de la entrevista en la cual se realizó la recopilación de datos proporcionados por los entrevistados con el fin de conocer e identificar las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico a través de un cuestionario de preguntas estructuradas.

**Objetivo N# 3** Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura entorno equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística.

**Técnicas:** Observación Directa

**Instrumentos:** Ficha de Indicadores

Por último, respecto al tercer objetivo se utilizó las técnicas de observación directa y de instrumento fichas de indicadores con diferentes aspectos de estudio que nos permitió la recolección de datos para conocer la situación actual de la infraestructura de los distintos establecimientos hoteleros, Excel ayudará con la interpretación de los resultados.

De esta forma se dio el cumplimiento al objetivo general que se basa en evaluar la accesibilidad del establecimiento de alojamiento de la ciudad de Guaranda con el fin de identificar con el área de mejora y fortalecer la confianza para las personas con discapacidad.

## 3.5. Universo, Población y Muestra

### Población

Para la realización de la investigación se trabaja con una totalidad de 15 establecimientos hoteleros de la Ciudad de Guaranda que se encuentran en la Catastro y Turística se aplicará un método descriptivo, y con los gráficos adecuados (Gobierno Autónomo Descentralizado, 2020).

Por otra parte, también se realizados cinco entrevistas a las personas con discapacidad física en la cual se analizó las diferentes necesidades al momento de obtener el servicio de alojamiento.

### Determinación de la Muestra

En el siguiente cuadro se detalla la población de estudio de los establecimientos hoteleros de la Cuidad de Guaranda

**Tabla N° 1:** *Población y muestra*

| Establecimientos | Actividad /Modalidad | Clasificación | Categoría |
|---|---|---|---|
| Hotel Márquez | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| Hotel San Rafael | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| La Rustica | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| El Ángel | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| Santa Fe | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| 7 colinas | Alojamiento | Hostal | 1 estrellas |
| Hostal spa Oasis | Alojamiento | Hostal | 1 estrellas |
| Gran Palacio Real | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| Sumak Samary | Alojamiento | Hostal | 1 estrellas |
| Hotel Colonial | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| Hostal la Rueda | Alojamiento | Hostal | 1 estrellas |
| Hotel Ejecutivo | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| Hotel San Luis | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |
| Hostal Balcón Cuencano | Alojamiento | Hostal | 1 estrellas |
| Hotel Tambo Libertador | Alojamiento | Hotel | 2 estrellas |

***Nota.*** Trabajo de investigación.

### 3.6. Procesamiento de Información

El procesamiento de la información que se desarrolló en esta investigación fue en base al cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados en este sentido referente al primer objetivo, se realizó a través una ficha de accesibilidad para los establecimientos de alojamientos donde se mencionó los indicadores importantes y se utilizó la técnica de la observación directa para obtener la investigación.

Por consiguiente, respecto al segundo objetivo se realizó entrevistas a las personas con discapacidad física a través de cuestionarios estructurados, una vez grabadas las entrevistas realizadas para posteriormente trascribir la entrevista y recolectar la información más precisa del tema de estudio.

Para determinar las necesidades de las personas con discapacidad, que sirve como base la información se aplicó una entrevista y como instrumento se realizó un cuestionario de preguntas estructuradas, el mismo que se aplicó a las personas con discapacidad, utilizando un enfoque cualitativo.

Finalmente, para evaluar los servicios turísticos en su infraestructura equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística, se realizó fichas de indicadores de accesibilidad para los establecimientos de alojamiento, también la técnica que se utilizó fue la observación directa que nos permitió recolectar información de calidad.

De esta forma se dio el cumplimiento al objetivo general de evaluar la accesibilidad de los alojamientos turísticos de la ciudad de Guaranda

# CAPITULO IV

# 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. Caracterización de los establecimientos de alojamiento turístico en la cuidad de Guaranda

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

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

### Interpretación de los Resultados

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

Teniendo en cuenta la siguiente nomenclatura:

M: Malo

R: Regular

B: Bueno

MB: Muy bueno

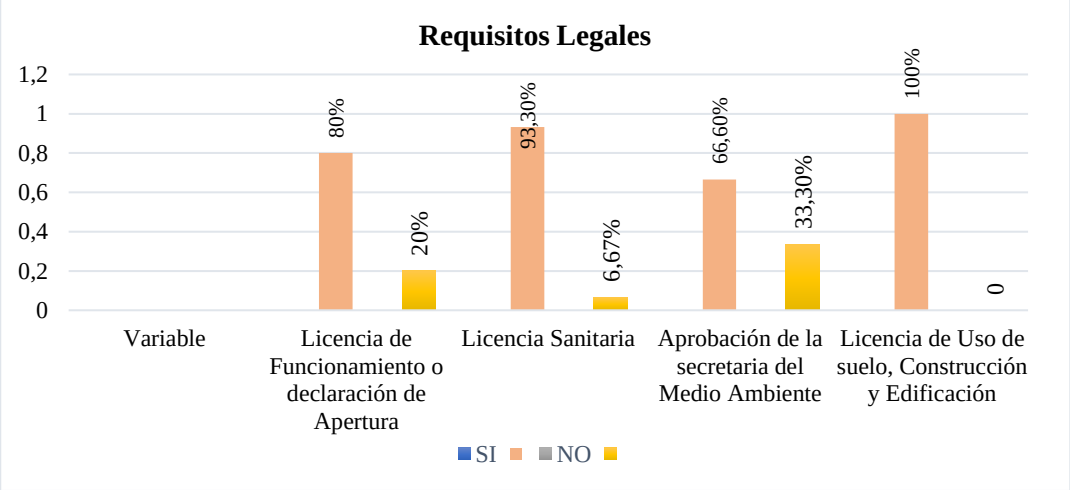
EX: Excelente

**Tabla N° 2:** *Requisitos legales*

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

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

**Ilustración N° 2:** *Requisitos legales*



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

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

## Muestra # 2

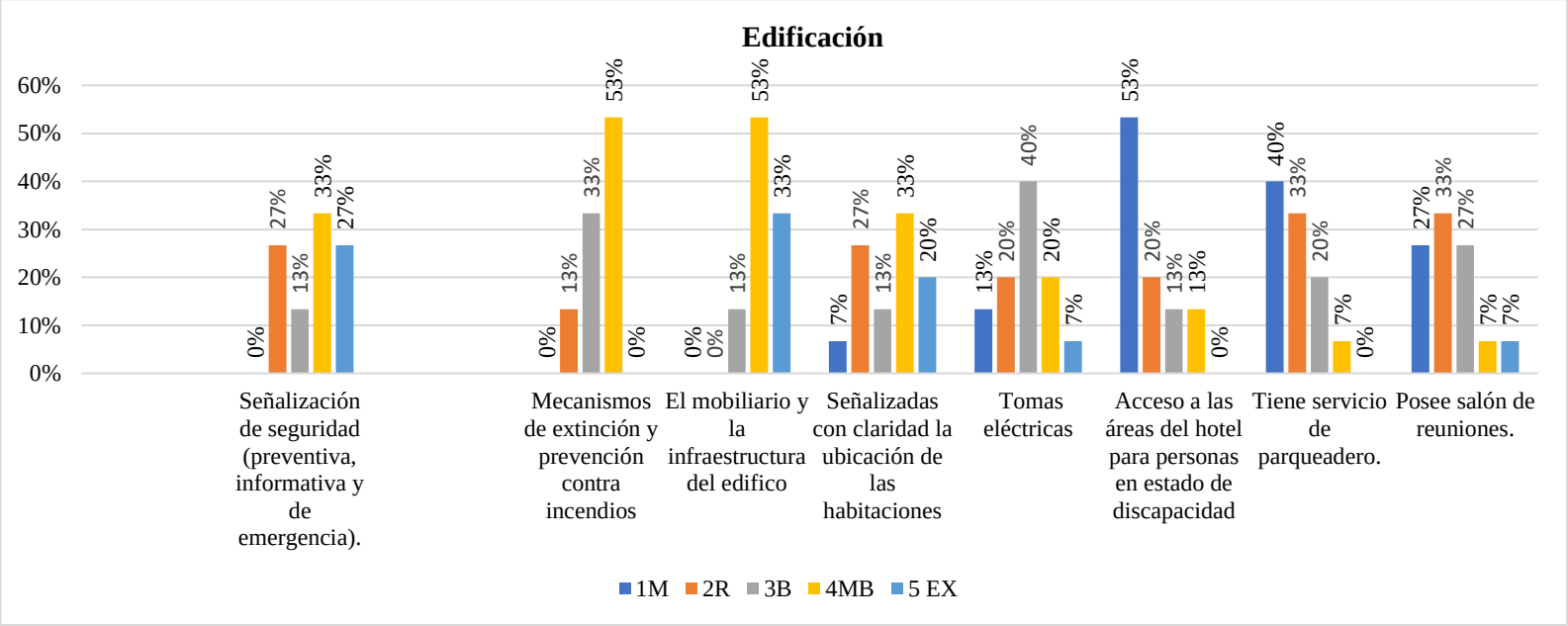
**Tabla N° 3:** *Edificación*

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

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

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

**Ilustración N° 3:** *Edificación*




## Análisis

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

En contraste, tenemos con el 7 % con los indicadores de servicio de parqueadero y salón de reuniones siendo esto los más bajos donde hay menos cumplimiento el cual

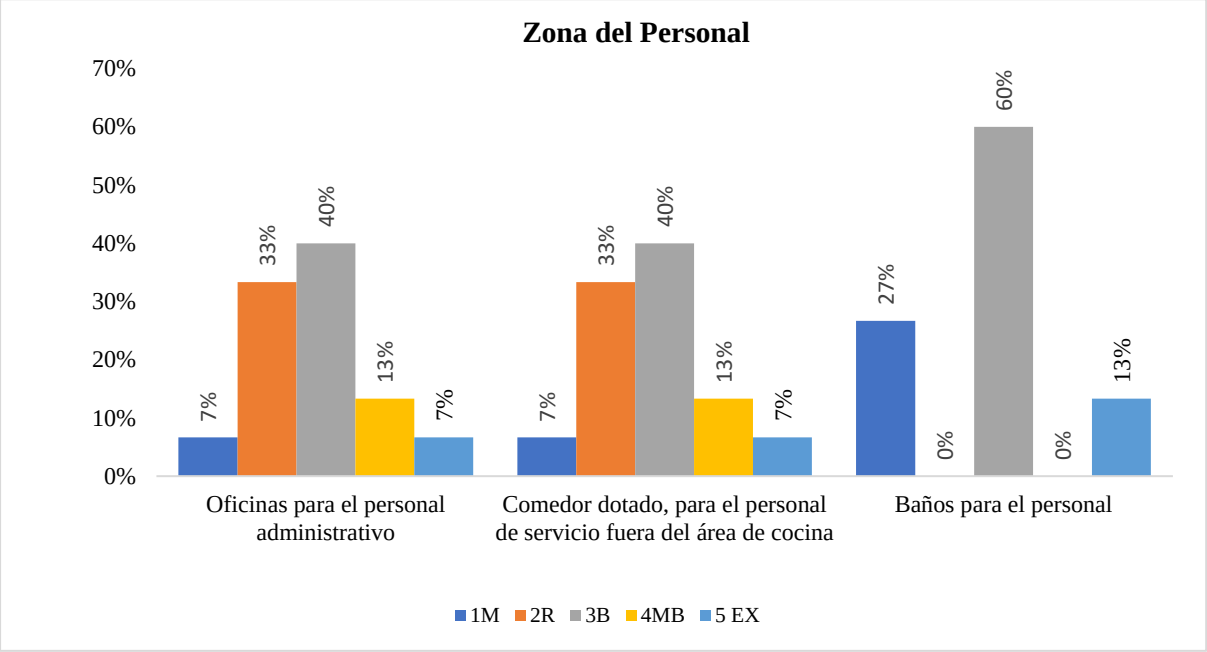
impide garantizar estas comodidades a los usuarios.

**Tabla N° 4:** *Zonas del personal*

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

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

**Ilustración N° 4:** *Zonas del personal*




## Análisis

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

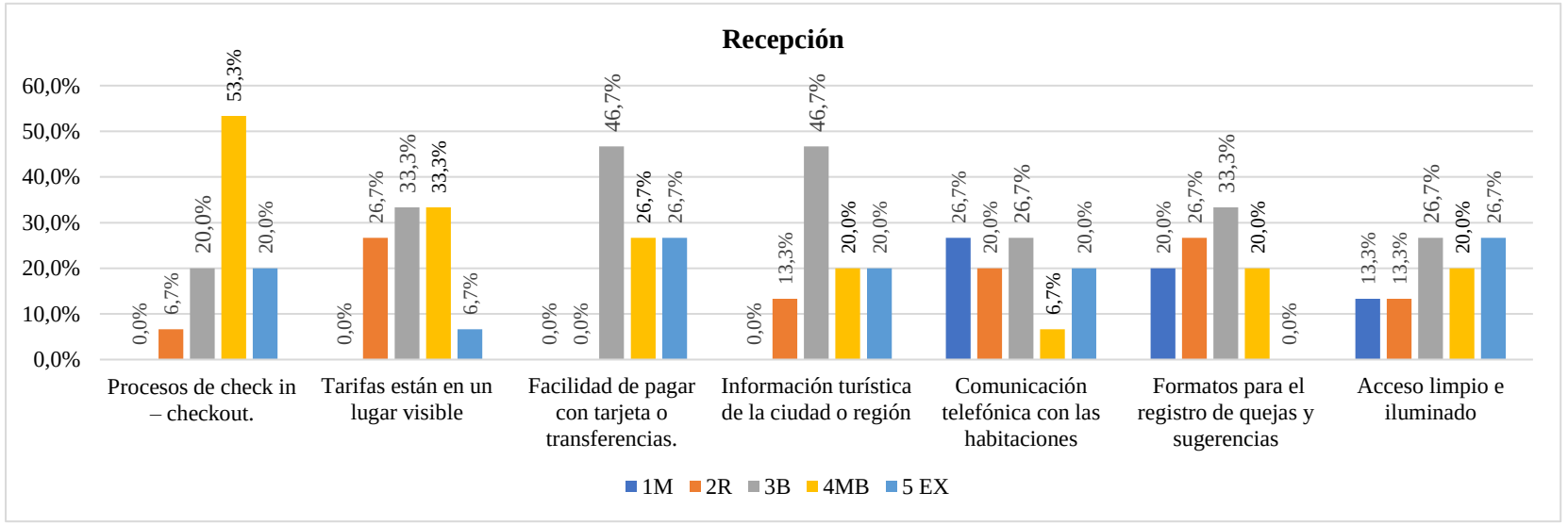
**Tabla N° 5:** *Recepción*

| Recepción | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativas** | **1M** | | **2R** | | **3B** | | **4MB** | | **5 EX** | | |
| **Criterios** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Total** |
| Procesos de check in – checkout. | 0 | 0% | 1 | 6,7% | 3 | 20,0% | 53,3% | 8 | 3 | 20,0% | 15 |
| Tarifas están en un lugar visible. | 0 | 0% | 4 | 26,7% | 5 | 33,3% | 33,3% | 5 | 1 | 6,7% | 15 |
| Facilidad de pagar con tarjeta o transferencias. | 0 | 0% | 0 | 00% | 7 | 46,7% | 26,7% | 4 | 4 | 26,7% | 15 |
| Información turística de la ciudad o región. | 0 | 0% | 2 | 13,3% | 7 | 46,7% | 20,0% | 3 | 3 | 20,0% | 15 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Comunicación telefónica con las habitaciones. | 4 | 26,7% | 3 | 20,0% | 4 | 26,7% | 6,7% | 1 | 3 | 20,0% | 15 |
| Formatos para el registro de quejas y sugerencias. | 3 | 20,0% | 4 | 26,7% | 5 | 33,3% | 20,0% | 3 | 0 | 0,0% | 15 |
| Acceso limpio e iluminado. | 2 | 13,3% | 2 | 13,3% | 4 | 26,7% | 20,0% | 3 | 4 | 26,7% | 15 |

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

**Ilustración N° 5: Recepción**



**Análisis**

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

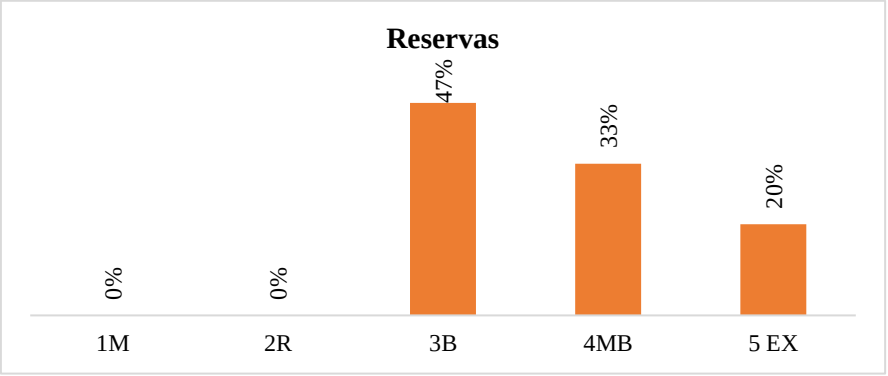
Estos datos muestran que la comunicación telefónica con las habitaciones es percibida como principalmente regular, con un porcentaje del 26,7% o mala, lo que indica una proporción significativa de encuestados consideren que es un área muy importante en la cual necesita mejoras. Esto indica que hay un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

**Tabla N° 6:** Reservas

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

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

**Ilustración N° 6:** *Reservas*




### Análisis

Revelan que la mayoría de los encuestados consideran que los medios técnicos o de o sistematizados para la realizar reservas son buenos, con un 47% o muy buenos con un 33%, solo un 20% los califica como excelentes y no se reporta las percepciones negativas en el hecho de que casi la mitad de los encuestados califiquen estos medios como buenos sugiere que la mayoría está satisfecha con la eficiencia y la facilidad del uso de los sistemas de reserva.

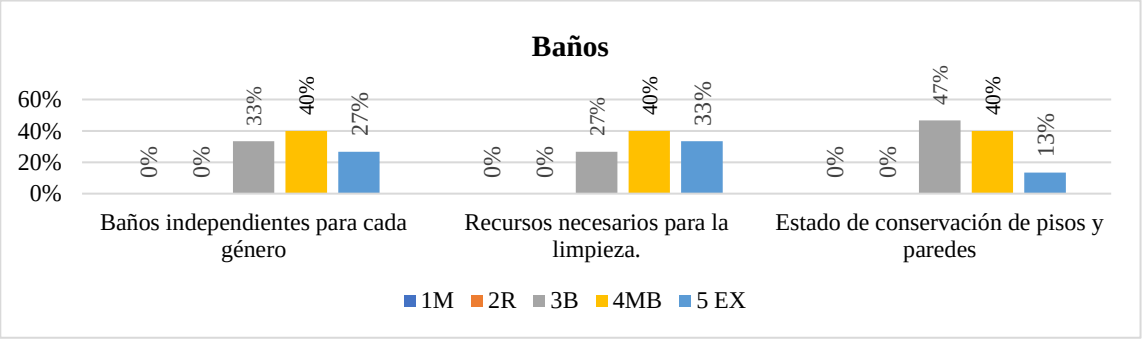
**Tabla N° 7:** *Baños*

| Baños | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativas** | **1M** | | **2R** | | **3B** | | **4MB** | | **5 EX** | | **Total** |
| **Criterio** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | |
| Baños independientes | 0 | 0% | 0 | 0% | 5 | 33% | 6 | 40% | 4 | 27% | 15 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| para cada género. | | | | | | | | | | | |
| Recursos necesarios para la limpieza. | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 27% | 6 | 40% | 5 | 33% | 15 |
| Estado de conservación de pisos y paredes. | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 47% | 6 | 40% | 2 | 13% | 15 |

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

**Ilustración N° 7:** *Baños*




## Análisis

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

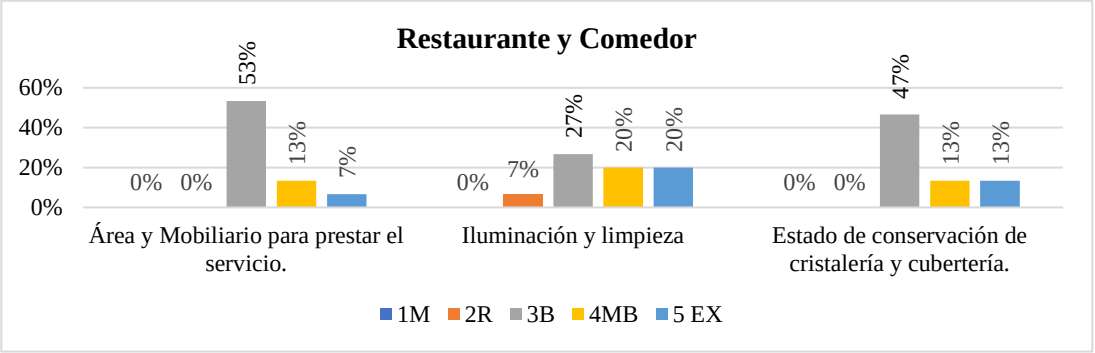
De igual manera los recursos de limpieza son calificada con el 40 % por que se encuentran en buenas condiciones lo que ha permitido brindar un servicio de calidad para los usuarios de los establecimientos.

**Tabla N° 8:** *Restaurante y comedor*

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

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

**Ilustración N° 8:** *Restaurante y comedor*




## Análisis

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

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

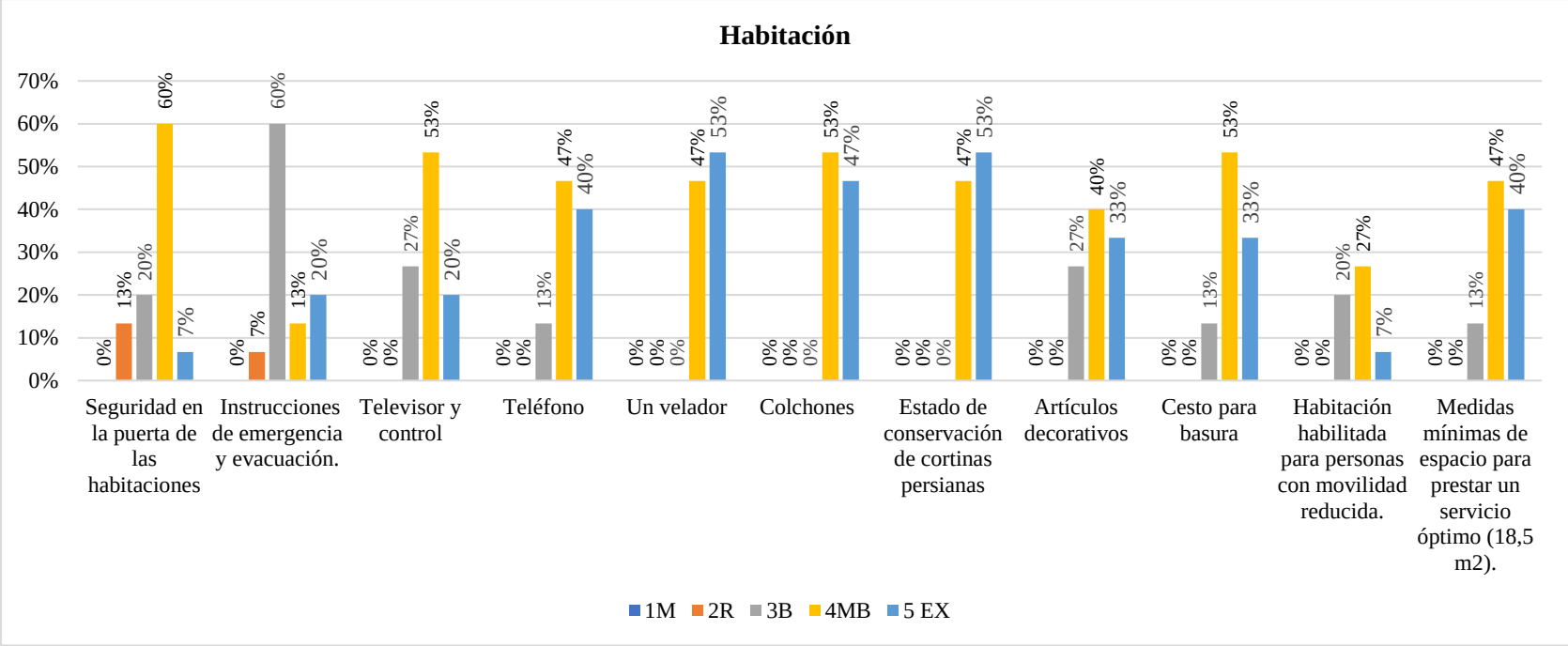
**Tabla N° 9:** *Habitación*

| Habitación | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativa** | **1M** | | **2R** | | **3B** | | **4MB** | | **5 EX** | | |
| **Criterio** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Total** |
| Seguridad en la puerta de las habitaciones. | 0 | 0% | 2 | 13% | 3 | 20% | 9 | 60% | 1 | 7% | 15 |
| Instrucciones de emergencia y evacuación. | 0 | 0% | 1 | 7% | 9 | 60% | 2 | 13% | 3 | 20% | 15 |
| Televisor y control. | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 27% | 8 | 53% | 3 | 20% | 15 |
| Teléfono | 0 | 0% | 0 | 20% | 2 | 13% | 7 | 47% | 6 | 40% | 15 |
| Un velador | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 47% | 8 | 53% | 15 |
| Colchones | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 53% | 7 | 47% | 15 |
| Estado de conservación de cortinas persianas. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 47% | 8 | 53% | 15 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Artículos decorativos. | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 27% | 6 | 40% | 5 | 33% | 15 |
| Cesto para basura. | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 13% | 8 | 53% | 5 | 33% | 15 |
| Habitación habilitada para personas con movilidad reducida. | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 20% | 4 | 27% | 1 | 7% | 15 |
| Medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo (18,5 m2). | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 13% | 7 | 47% | 6 | 40% | 15 |

***Nota.*** Como resultado es muy buena la accesibilidad hacia las habitaciones

**Ilustración N° 9:** *Habitaciones*



**Análisis**

La mayoría de los encuestados considera que la seguridad, el puntaje más alto en esta categoría es bueno con un 60%, se asume que las puertas cuentan con cerraduras seguras y funcionales que brindan tranquilidad a los huéspedes durante su estancia lo que influye positivamente en la perspectiva del huésped.

En contraste las Habitación para personas con movilidad reducida, el indicador más bajo es Regular con un 20%, es debido a varios factores, falta de regulaciones y cumplimiento de normativas, falta de conocimiento de los diferentes ámbitos y la falta de adaptaciones específicas para personas con movilidad reducida puede limitar la accesibilidad y comodidad de ciertos huéspedes, lo que resulta en una calificación promedio baja en esta categoría.

## Discusión de los resultados

**Requisitos Legales:** Son normativas establecidas por las autoridades locales y gubernamentales que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico, esto incluye aspectos como normativas de construcción, seguridad, zonificación, salud pública, y cualquier otro reglamento aplicable al funcionamiento de establecimientos comerciales.

Este análisis mantiene estrecha relación con lo mencionado por el Ministerio de Turismo (2018), en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas donde señala que:

Los requisitos legales para la caracterización de los establecimientos de alojamiento turístico en Ecuador pueden incluir una variedad de aspectos relacionados con la seguridad, la calidad del servicio, la protección al consumidor y el cumplimiento de normativas específicas para el sector turístico.

**Edificación:** Mediante los resultados obtenidos, la edificación es criterio muy importante que se debe tomar en consideración al momento de la construcción, existen áreas de mejora en términos de seguridad, accesibilidad y comodidades para los huéspedes en los establecimientos hoteleros. Es crucial que los hoteles tomen medidas para garantizar la seguridad y comodidad de sus huéspedes, así como para cumplir con las regulaciones pertinentes.

Este análisis mantiene estrecha relación con lo mencionado por López (2018), en su investigación sobre la edificación se refiere al proceso de construcción y diseño de estructuras físicas, como edificios, residencias, hoteles, entre otros. Incluye todos los aspectos desde la planificación inicial hasta la finalización de la construcción y la ocupación de la estructura. Los criterios para la edificación pueden variar dependiendo del tipo de estructura y las

regulaciones locales, pero suelen incluir aspectos como seguridad estructural, cumplimiento de normativas legales y ambientales, accesibilidad, funcionalidad, estética y durabilidad.

**Zona del personal:** Es un aspecto fundamental para garantizar el funcionamiento eficiente de toda las áreas y el bienestar de los empleados que cumplan con los estándares de seguridad y comodidad necesarios para promover el bienestar de los miembros del equipo.

De manera similar Troya (2019), en su trabajo desarrollado sobre Gestión del sector de alojamiento, hace alusión que la zona del personal en un hotel se refiere al área designada dentro de las instalaciones donde los empleados llevan a cabo sus actividades laborales, realizan pausas, comen o descansan. Esta zona puede incluir áreas como oficinas administrativas, comedores para el personal, vestuarios, áreas de descanso, baños y cualquier otro espacio destinado al uso exclusivo de los empleados del hotel.

**Recepción:** Desempeña un papel importante en la percepción y la experiencia en la recepción de un hotel, garantizar la eficiencia en los procesos, la transparencia en las tarifas, la comodidad en los métodos de pago, la provisión de información turística, una comunicación efectiva, la atención a quejas y sugerencias, y un acceso limpio e iluminado, el hotel puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente y su reputación en el mercado.

En relación a esto Núñez & Bernabé (2020), en su trabajo desarrollado Buenas prácticas para la atención al cliente hoteles en donde indica que el departamento de recepción es uno de los departamentos más importantes de un establecimiento hotelero, ya que es el primer contacto que tiene el cliente con el hotel, pues ofrece los servicios relacionados, con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación.

**Reservas:** Es una herramienta que permite la gestión eficiente de un hotel y la mejora de la experiencia del cliente, al invertir en tecnología adecuada y mantenerse al día con las últimas innovaciones en este campo, los hoteles pueden optimizar sus operaciones y ofrecer un servicio excepcional a sus huéspedes.

Teniendo en cuenta esto Satama, (2022) en su trabajo enfocado en "Gestión de Reservas Hoteleras en Ecuador: Desafíos y Estrategias en la Era Digital menciona las reservaciones en las cuáles el huésped garantiza su llegada, mediante el pago de una cantidad de dinero, que generalmente es el precio de la habitación que él desea; sin embargo, si por alguna circunstancia el huésped, se le abre una cuenta aplicándole el depósito.

**Baños:** Los baños son una parte fundamental de la experiencia de los clientes en un establecimiento y deben cumplir con ciertos estándares de comodidad, limpieza y mantenimiento, los establecimientos pueden promover la satisfacción del cliente y mantener altos estándares de higiene y calidad.

En relación a esto VALERIA (2019), en su trabajo enfocado en Manual de Operaciones de Hoteles: Estándares de Calidad y Servicio en el Sector Hotelero alude

baños de los establecimientos son áreas designadas para el aseo personal y la satisfacción de las necesidades fisiológicas de los clientes y empleados, es fundamentales para garantizar la comodidad, y el bienestar de las personas que visitan o t6rabajan en un establecimiento, ya sea un hotel, restaurante, centro comercial, oficina u otro tipo de lugar público.

**Restaurante y Comedor:** Son aspectos esenciales para proporcionar un servicio de calidad y garantizar la satisfacción del cliente, estos indicadores deben ser monitoreados y

gestionados de manera constante para mantener altos estándares de excelencia en el servicio ofrecido.

Este análisis mantiene estrechamente relacionado con lo mencionado por Guerrero (2023), en su trabajo enfocado en Departamento de Comidas y Bebidas donde señala que:

Es un espacio destinado específicamente para que las personas se reúnan y consuman alimentos, ya sea en un entorno formal o informal. Suele encontrarse en diversos contextos.

**Habitación:** Desempeña un papel importante las habitaciones dentro de un establecimiento que permite garantizar la satisfacción de los huéspedes y ofrecer un servicio de calidad, es fundamental atender a criterios como la seguridad, la comodidad, la accesibilidad y el mantenimiento adecuado de todos los aspectos.

Lo que marca una estrecha relación con lo mencionando por el autor (Ruiz, 2020) en su desarrollado sobre Evaluación de la calidad de servicio en el sector hotelero ecuatoriano hace alusión que es un espacio diseñado y equipado para proporcionar alojamiento temporal a los huéspedes, estas habitaciones pueden variar en tamaño, diseño y comodidades según la categoría y el tipo de hotel. Generalmente, una habitación de hotel incluye elementos básicos como una cama o camas, mobiliario funcional, un baño privado o compartido, así como servicios adicionales como televisión, teléfono, acceso a internet, entre otros, dependiendo del nivel de servicio y la tarifa ofrecida por el hotel.

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

**Tabla N° 10:** *Necesidades de las personas discapacitadas*

| N° | Preguntas | Palabras claves | Contenido | Código |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Usted ha visitado o conoce algún establecimiento de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda | Alojamiento | Servicio que ofrecen hoteles y establecimientos especializados para crear las condiciones adecuadas de estancia por una noche o más de los turistas o visitantes. | C1 |
| 2 | ¿En los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado son accesibles para personas con discapacidad de la ciudad de Guaranda? | Accesibilidad | Condición que deben cumplir los entornos, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad. | C2 |
| 3 | ¿Los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado o conoce que existen habitaciones para personas con discapacidad? | Discapacidad | Situación de la persona que, por sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales o mentales duraderas, encuentra dificultades para su participación e inclusión social. | C3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | En los hoteles de Guaranda no cuentan con habitaciones | Habitaciones | Son los lugares que se establecen mediante paredes en el interior de una construcción. | C4 |
| 5 | ¿Ha sido participe o ha presenciado cuales son las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad física al acceder a servicios de establecimientos de alojamiento turísticos? | Establecimientos | Es cualquier espacio físico u online junto con sus bienes dedicado a la prestación de un servicio turístico. | C5 |
| 6 | ¿Ha tenido experiencias negativas al intentar acceder a servicios de establecimientos de alojamientos turístico debido a su discapacidad física? ¿Podría compartir algunas de ellas? | Experiencias | Eventos conscientes en general, más específicamente a percepciones, o al conocimiento práctico y la familiaridad que producen estos procesos conscientes | C6 |
| 7 | En base a su experiencia, considera que los establecimientos de alojamiento turísticos de la cuidad de Guaranda ¿Cuenta con personal capacitado para atender a las personas con discapacidad física? | Personal capacitado | Proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y más diestro en la ejecución de su propio trabajo. | C7 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 8 | ¿Usted ha sido víctima o ha presenciado alguna ofensa dentro del establecimiento de alojamiento turístico? | Victima | Vista utilizado habitualmente, una víctima es la persona que sufre un daño o perjuicio, que es provocado por una acción u omisión. | C8 |
| 9 | ¿Qué consejos daría a los proveedores de los establecimientos de alojamientos turísticos para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad física? | Proveedores | Persona o un negocio que vende productos o brinda servicios con fines de lucro. | C9 |
| 10 | En su opinión ¿Qué servicios adicionales o comodidades específicas le gustaría ver en un establecimiento de alojamiento turístico para que su estadía? | Estadía | Acción de estar o permanecer en un lugar durante cierto tiempo. | C10 |
| 11 | En su experiencia, ¿qué estrategias consideran más efectivas sobre la inclusión para las personas con discapacidad? | Estrategias | Planificaciones que se llevan a cabo con la finalidad de cumplir un objetivo o de alcanzar una meta. | C11 |

**Tabla N° 11:** *Entrevista*

| # | Preguntas | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Holger Cabrera** | No | No son accesibles | No cuentan con habitaciones para personas con discapacidad | No | No | No cuentan con un personal capacitado | No | Que tengan una buena atención a personas con discapacidad | Que se capaciten en cursos de atención prioritaria para personas con discapacidad | Ser tratados de la misma manera | Que nos brinden un servicio de calidad |
| 2 | **Javier Alonso** | No | En algunos establecimientos son accesibles | No | No hay señaléticas en los establecimientos | N/A | En los establecimientos de alojamientos no cuentan con un personal capacitado para personas | Nunca | Proveer accesibilidades señaléticas, rampas en varios alojamientos de Guaranda | Que se capaciten para personas con discapacidad | Capacitaciones | Brindar una mejor amabilidad por parte de los trabajadores |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | con discapacidad | | | | | |
| **3** | **Agustín Rodríguez** | Si | No | Por supuesto que si | En la provincia de Bolívar no hay accesibilidad en alojamientos | No | Muy poco en la provincia | No | Exista rampas para accesibilidad para personas en sillas de ruedas | Brinden mayor accesibilidad para personas con discapacidad | Utilizar un lenguaje inclusivo, tratarlos de la misma manera que las personas con todo respeto | Se actualicen para brindar servicios a personas con discapacidad |
| **4** | **Gladys Sangachè** | Si | No todos los hoteles son accesibles | Conozco solo unos en el Cantón Guaranda es el hotel Márquez | Falta de señalética en el parqueadero para personas con discapacidad, presencia de gradas, muy altas las recepciones | Si, pero por fuera de la provincia, le ha tratado mal por portar un carnet de | Falta de personal capacitado | Nunca | Brindar capacitaciones a los trabajadores de los establecimientos hoteleros | Atención al cliente atender de manera igualitaria a la persona con discapacidad | Lenguaje inclusivo y personal capacitado | Se construya en los hoteles espacios de accesibilidad para un cliente con discapacidad y el |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | discapacidad | | | | | | personal de trabajo se capacite. |
| 5 | **Manuel Chimbolema** | Si | Algunos son accesibles (Hotel San Luis) pero no todos los hoteles de Guaranda | Si | Falta de espacios adecuados para personas con discapacidad | Si en el hotel Colonial no había como acceder al hotel ya que tenía gradas | En base a experiencias no cuentan con personal capacidad | Si en el hotel Bolívar porque obstaculizaban el paso con la silla de ruedas y tuvo un llamado de atención | Los hoteles deben brindar la mejor información correcta y sin mentiras todo en base a accesibilidad | Mejorías en sus instalaciones y que existan más personas capacitada | Utilizar un lenguaje inclusivo | Que existan unas páginas web que mencione que los hoteles si cuentan con accesibilidad en sus instalaciones para personas con discapacidad |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **6** | Que los entrevistados si conocen establecimientos accesibles | La mayoría menciona que los hoteles no son accesibles | En las habitaciones no son las adecuadas para las personas con discapacidades | La falta de señalética dificulta que las personas con discapacidad accedan a los establecimientos turísticos | Las personas con discapacidad n no son tratadas con respeto y son mal vistas | Nos mencionaron que el personal de trabajo presente en los alojamientos no se encuentra totalmente capacitados ni para ayudar a las personas con capacidades diferentes | El mal trato de los trabajadores de diferentes entidades público y privadas no dan una buena imagen a la empresa y por ende las personas con capacidades diferentes prefieren no acudir aquellos lugares | Mejorar la infraestructura turística sobre todo para las personas con Discapacidad. | Tratarlos de forma igualitaria y verlos como personas normales | Utilizar un lenguaje inclusivo | Mantener actualizado los servicios turísticos de los hoteles sobre todo la información para personas con discapacidad. |

**Síntesis General:** Los establecimientos de alojamiento nos comentaron que no son accesibles para personas con discapacidad, las infraestructuras de las habitaciones de los hoteles si son apropiadas para personas normales, pero para personas con capacidades diferentes no son las adecuadas. Para culminar las experiencias para cada uno de ellos del trato en establecimientos de alojamientos en la provincia de Bolívar cantón Guaranda han sido normales no ha vivido ninguna discriminación, en los establecimientos por sus discapacidades fueron mal vistos por parte del personal en el establecimiento que quería alojarse por eso como recomendación deberían de existir en la ciudad y sobre todo en los centros de alojamientos personas capacitadas para brindar un servicio de calidad.

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

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

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

**Interpretación de Resultados**

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

Teniendo en cuenta las siguientes alternativas: **Nomenclatura:** A= Accesible; AD= Accesible con Dificultad; NA=No Accesible; M= Mala; R= Regular; B= Buena; E= Excelente.

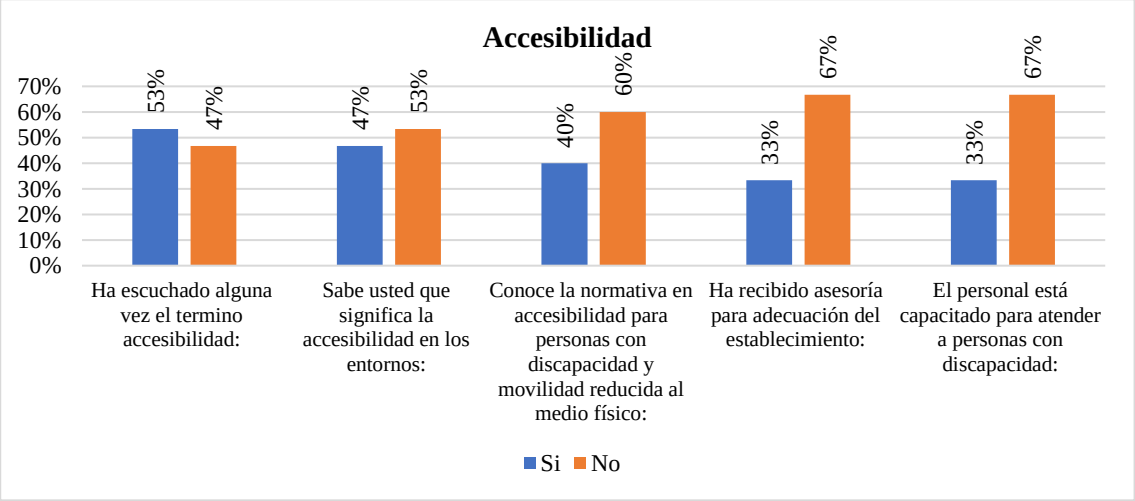
**Tabla N° 12:** *Accesibilidad*

| **Accesibilidad** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativa** | **Si** | | **No** | | **Total** |
| **Criterio** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | |
| Ha escuchado alguna vez el termino accesibilidad. | 8 | 53% | 7 | 47% | 15 |
| Sabe usted que significa la accesibilidad en los entornos. | 7 | 47% | 8 | 53% | 15 |
| Conoce la normativa en accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. | 6 | 40% | 9 | 60% | 15 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Ha recibido asesoría para adecuación del establecimiento. | 5 | 33% | 10 | 67% | 15 |
| El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad. | 5 | 33% | 10 | 67% | 15 |

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

**Ilustración N° 10:** *Accesibilidad*




## Análisis

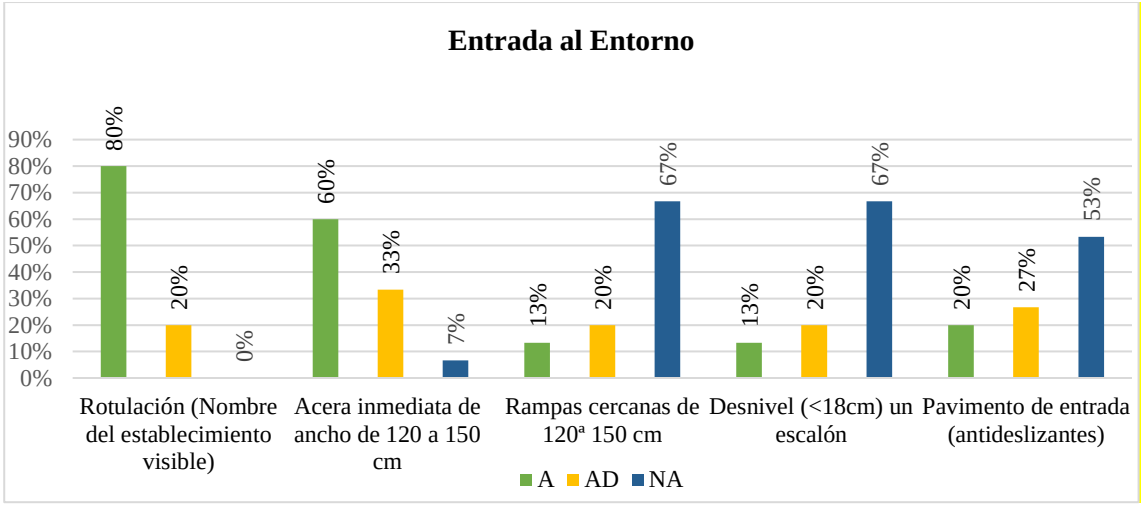
La tabla nos muestra que hay un bajo nivel de conocimiento sobre accesibilidad donde solo el 35% de las personas encuestadas ha escuchado el término. Por ello existe un bajo nivel de conocimiento y sensibilización sobre la accesibilidad en la población además se necesitan acciones para mejorar, en los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

**Tabla N° 13:** *Entrada al entorno*

| Entrada al Entorno | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativa** | **A** | | **AD** | | **NA** | | **Total** |
| **Criterio** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | |
| Rotulación (nombre del establecimiento visible). | 12 | 80% | 3 | 20% | 0 | 0 % | 15 |
| Acera inmediata de ancho de 120 a 150 cm. | 9 | 60% | 5 | 33% | 1 | 7% | 15 |
| Rampas cercanas de 120ª 150 cm. | 2 | 13% | 3 | 20% | 10 | 67% | 15 |
| Desnivel (<18cm) un escalón. | 2 | 13% | 3 | 20% | 10 | 67% | 15 |
| Pavimento de entrada (antideslizantes). | 3 | 20% | 4 | 27% | 8 | 53% | 15 |

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

**Ilustración N° 11:** *Entrada al entorno*



**Análisis**

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

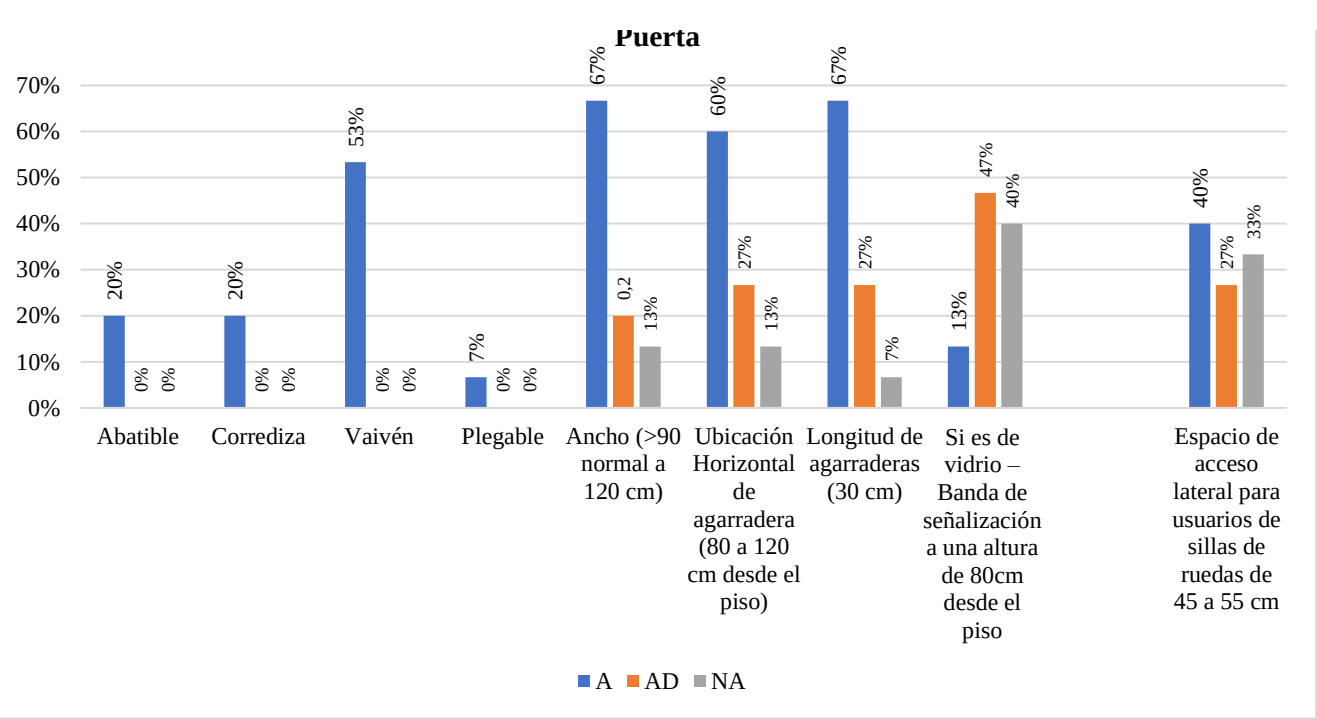
**Tabla N° 14:** *Puerta*

| **Puerta** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativa** | **A** | | **AD** | | **NA** | | **Total** |
| **Criterio** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | |
| Abatible | 3 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Corrediza | 3 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Vaivén | 8 | 53% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Plegable | 1 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Ancho (>90 normal a 120 cm) | 10 | 67% | 3 | 20% | 2 | 13% | 15 |
| Ubicación horizontal de agarradera (80 a 120 cm desde el piso) | 9 | 60% | 4 | 27% | 2 | 13% | 15 |
| Longitud de agarraderas (30 cm) | 10 | 67% | 4 | 27% | 1 | 7% | 15 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Si es de vidrio – banda de señalización a una altura de 80cm desde el piso | 2 | 13% | 7 | 47% | 6 | 40% | 15 |
| Espacio de acceso lateral para usuarios de sillas de ruedas de 45 a 55 cm | 6 | 40% | 4 | 27% | 5 | 33% | 15 |

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

**Ilustración N° 12:** *Puerta*




## Análisis

Según la tabla presentada, se muestra información sobre diferentes tipos de puertas y sus características, en cuanto al tipo de puerta, la mayoría son de vaivén con un 53%, seguidas por las puertas corredizas con un 20% y las puertas plegables con un 7%, en relación al ancho de las puertas, el 67% tienen un ancho mayor a 90 cm pero normal a 120 cm, respecto a la ubicación horizontal de la agarradera, el 60% se encuentra entre 80 a 120 cm desde el piso, en cuanto a la longitud de las agarraderas, el 67% tienen una longitud de 30 cm, para las

puertas de vidrio, se destaca que el 47% cuentan con una banda de señalización a una altura de 80 cm desde el piso. Por último, en cuanto al espacio de acceso lateral para usuarios de sillas de ruedas, el 40% tienen un espacio de acceso lateral de 45 a 55 cm

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

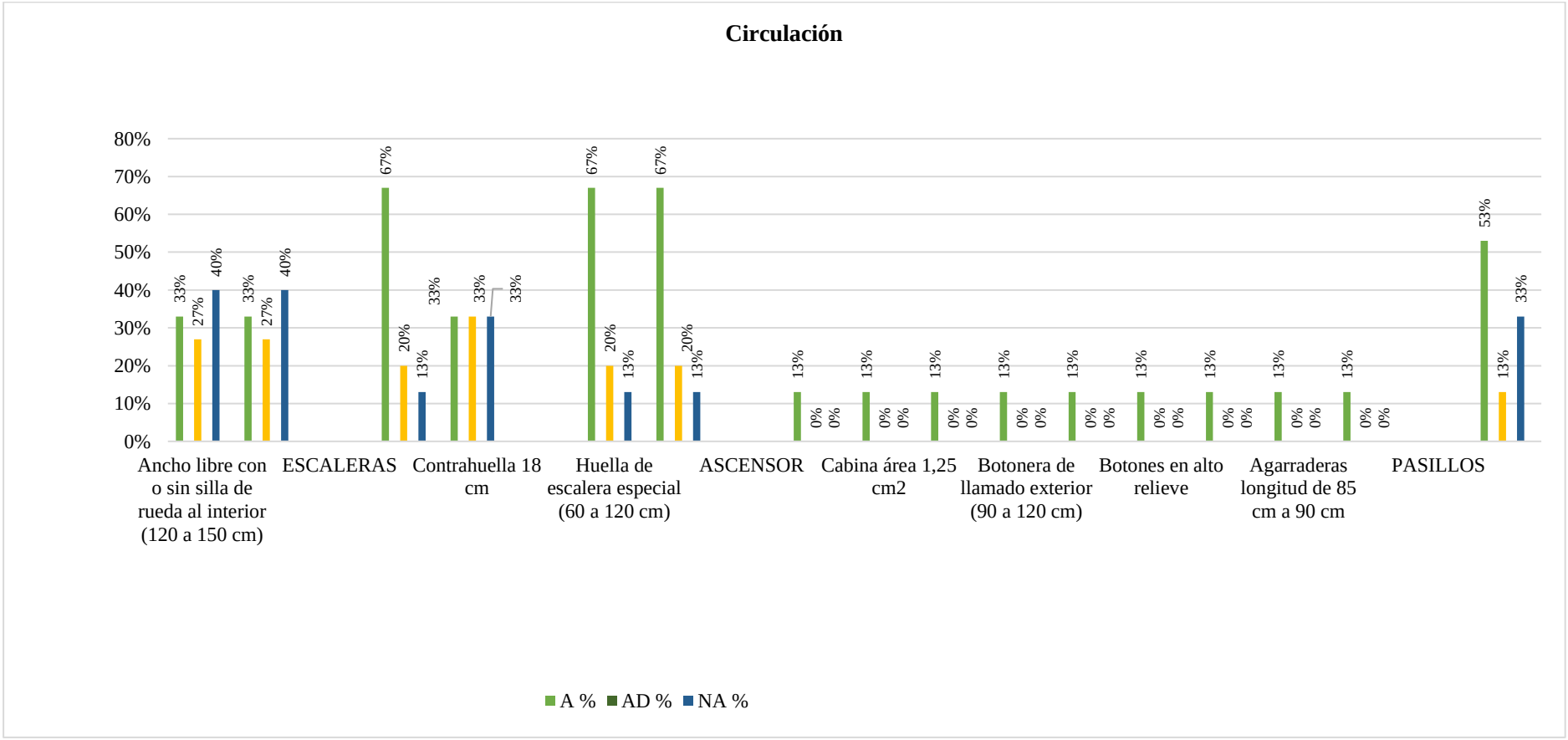
**Tabla N° 15:** *Circulación*

| Circulación | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativa** | **A** | | **AD** | | **NA** | | **Total** |
| **Criterios** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | |
| Ancho libre con o sin silla de rueda al interior (120 a 150 cm) | 5 | 33% | 4 | 27% | 6 | 40% | 15 |
| Símbolo gráfico de discapacidad | 5 | 33% | 4 | 27% | 6 | 40% | 15 |
| **Escaleras** | | | | | | | |
| Ancho de huella de escaleras 28 cm | 10 | 67% | 3 | 20% | 2 | 13% | 15 |
| Contrahuella 18 cm | 5 | 33% | 5 | 33% | 5 | 33% | 15 |
| **Escaleras Especiales** | | | | | | | |
| Huella de escalera especial (60 a 120 cm) | 10 | 67% | 3 | 20% | 2 | 13% | 15 |
| Contrahuella de escalera especial 18 cm | 10 | 67% | 3 | 20% | 2 | 13% | 15 |
| **Ascensor** | | | | | | | |
| Altura libre 200 cm | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Cabina área 1,25 cm2 | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Espacio de maniobra 150 cm de giro | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Botonera de llamado exterior (90 a 120 cm) | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Botonera de cabina 80 cm | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Botones en alto relieve | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Alarma | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Agarraderas longitud de 85 cm a 90 cm | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |
| Piso antideslizante | 2 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Pasillos** | | | | | | | |
| Ancho (150 a 180 cm) | 8 | 58% | 2 | 13 % | 5 | 33% | 15 |

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

**Ilustración N° 13:** *Circulación*



**Análisis**

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

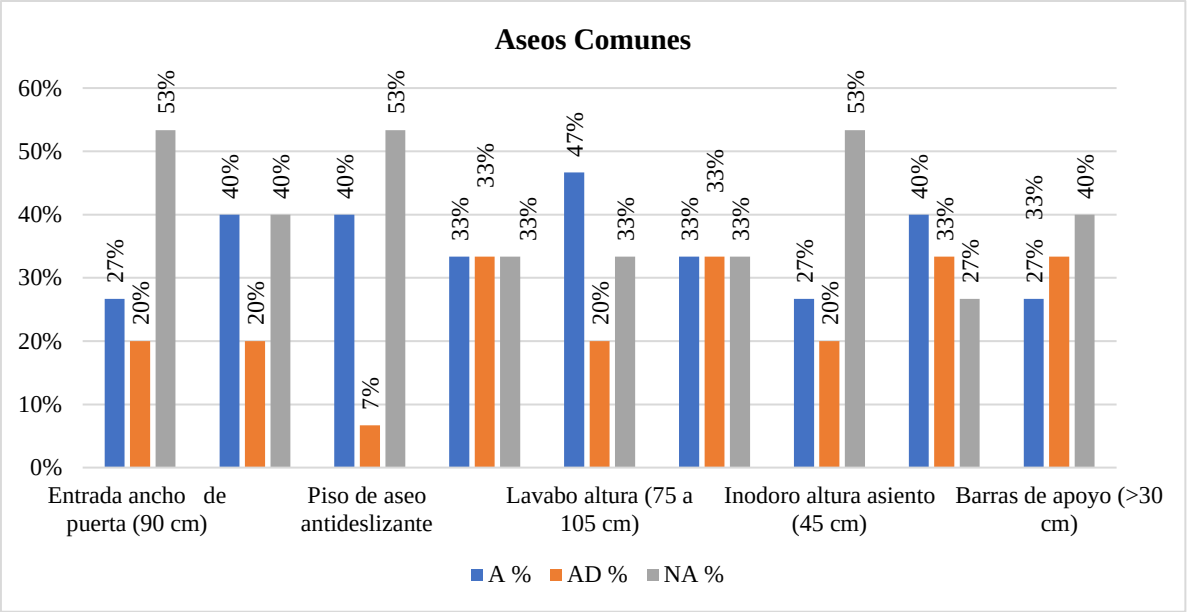
Es importante tener en cuenta que las normativas y recomendaciones específicas pueden variar según el país y región. En muchos lugares, existen regulaciones detalladas sobre accesibilidad en edificaciones y espacios públicos que deben cumplirse para garantizar la igualdad de acceso para todas las personas,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

**Tabla N° 16: Aseos comunes**

| Aseos Comunes | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativa** | **A** | | **AD** | | **NA** | | **Total** |
| **Criterio** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | |
| Entrada - ancho de puerta (90 cm) | 4 | 27% | 3 | 20% | 8 | 53% | 15 |
| Alto de Puerta (250 cm) | 6 | 40% | 3 | 20% | 6 | 40% | 15 |
| Piso de aseo antideslizante | 6 | 40% | 1 | 7% | 8 | 53% | 15 |
| Maniobralidad (150 cm = giro de 360º) | 5 | 33% | 5 | 33% | 5 | 33% | 15 |
| Lavabo altura (75 a 105 cm) | 7 | 47% | 3 | 20% | 5 | 33% | 15 |
| Fondo de lavabo (aprox. 60 cm) | 5 | 33% | 5 | 33% | 5 | 33% | 15 |
| Inodoro altura asiento (45 cm) | 4 | 27% | 3 | 20% | 8 | 53% | 15 |
| Urinario de apoyo (40 a 60 cm) | 6 | 40% | 5 | 33% | 4 | 27% | 15 |
| Barras de apoyo (>30 cm) | 4 | 27% | 5 | 33% | 6 | 40% | 15 |

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

**Ilustración N° 14:** *Aseos comunes*




**Análisis**

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

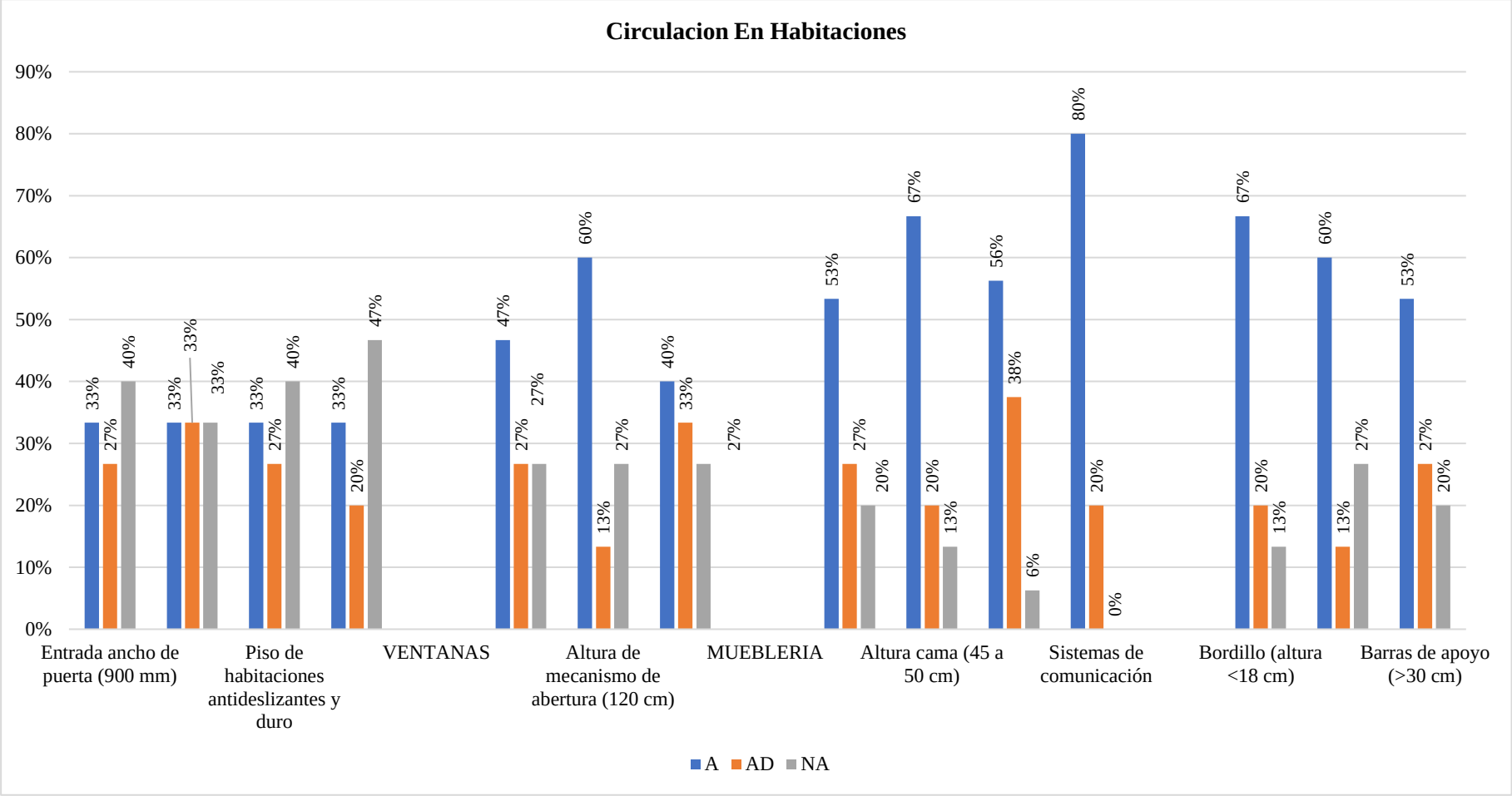
**Tabla N° 17:** *Circulación en habitaciones*

| Circulación en Habitaciones | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alternativa** | **A** | | **AD** | | **NA** | | |
| **Criterio** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Frecuencia** | **%** | **Total** |
| Entrada ancha de puerta (900 mm) | 5 | 33% | 4 | 27% | 6 | 40% | 15 |
| Alto de puerta (250 cm) | 5 | 33% | 5 | 33% | 5 | 33% | 15 |
| Piso de habitaciones antideslizantes y duro | 5 | 33% | 4 | 27% | 6 | 40% | 15 |
| Pulsadores de asistencia | 5 | 33% | 3 | 20% | 7 | 47% | 15 |
| **Ventanas** | | | | | | | |
| Altura ventana (120 a 160 cm) | 7 | 47% | 4 | 27% | 4 | 27% | 15 |
| Altura de mecanismo de abertura (120 cm) | 9 | 60% | 2 | 13% | 4 | 27% | 15 |
| Mecanismo de cierre manual o automático | 6 | 40% | 5 | 33% | 4 | 27% | 15 |
| **Mueblería** | | | | | | | |
| Muebles y asientos altura (45 a 65 cm) | 8 | 53% | 4 | 27% | 3 | 20% | 15 |
| Altura cama (45 a 50 cm) | 10 | 67% | 3 | 20% | 2 | 13% | 15 |
| Ancho lateral de la cama (=90 cm) | 9 | 56% | 6 | 38% | 1 | 6% | 15 |
| Sistemas de comunicación | 12 | 80% | 3 | 20% | 0 | 0% | 15 |
| **Con ducha** | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bordillo (altura <18 cm) | 10 | 67% | 3 | 20% | 2 | 13% | 15 |
| Asiento abatible | 9 | 60% | 2 | 13% | 3 | 27% | 15 |
| Barras de apoyo (>30 cm) | 8 | 53% | 4 | 27% | 3 | 20% | 15 |

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

**Ilustración N° 15:** *Circulación en habitaciones*



**Análisis**

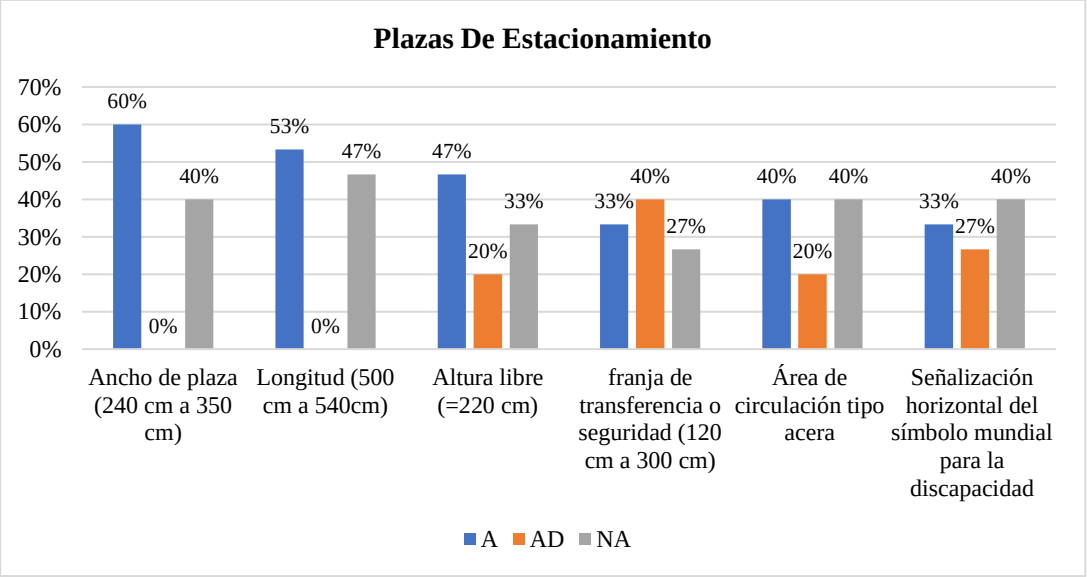
El análisis sobre la circulación en habitaciones revela varios puntos importantes. En cuanto a la entrada, la altura de puerta y el piso antideslizante, las alternativas muestran una distribución relativamente equitativa en términos de cumplimiento. Sin embargo, los pulsadores de asistencia presentan una diferencia significativa, con la alternativa N/A mostrando una frecuencia del 47%, indicando una posible falta de este elemento en las otras alternativas. En cuanto a las ventanas, la altura del mecanismo de abertura es mejor cumplida por la alternativa A, con un 60%, mientras que la altura de la ventana es más equilibrada entre las alternativas. En mueblería, la altura de la cama es mejor cumplida por la alternativa A, con un 67%, mientras que el ancho lateral de la cama muestra una diferencia considerable, con un 56% para la alternativa A. En sistemas de comunicación, la alternativa A muestra un cumplimiento del 80%, destacando su superioridad en este aspecto. Para las habitaciones con ducha, el bordillo y el asiento abatible son mejor cumplidos por la alternativa A, con un 67% y un 60% respectivamente, mientras que las barras de apoyo muestran una distribución más equilibrada entre las alternativas. En resumen, la alternativa A parece ser más completa en términos de cumplimiento de múltiples criterios, como la altura del mecanismo de abertura de la ventana, la altura de la cama y la presencia de sistemas de comunicación, mientras que la alternativa N/A muestra deficiencias significativas en los pulsadores de asistencia.

**Tabla N° 18:** *Plazas de estacionamiento*

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

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

**Ilustración N° 16:** *Estacionamiento*



**Análisis**

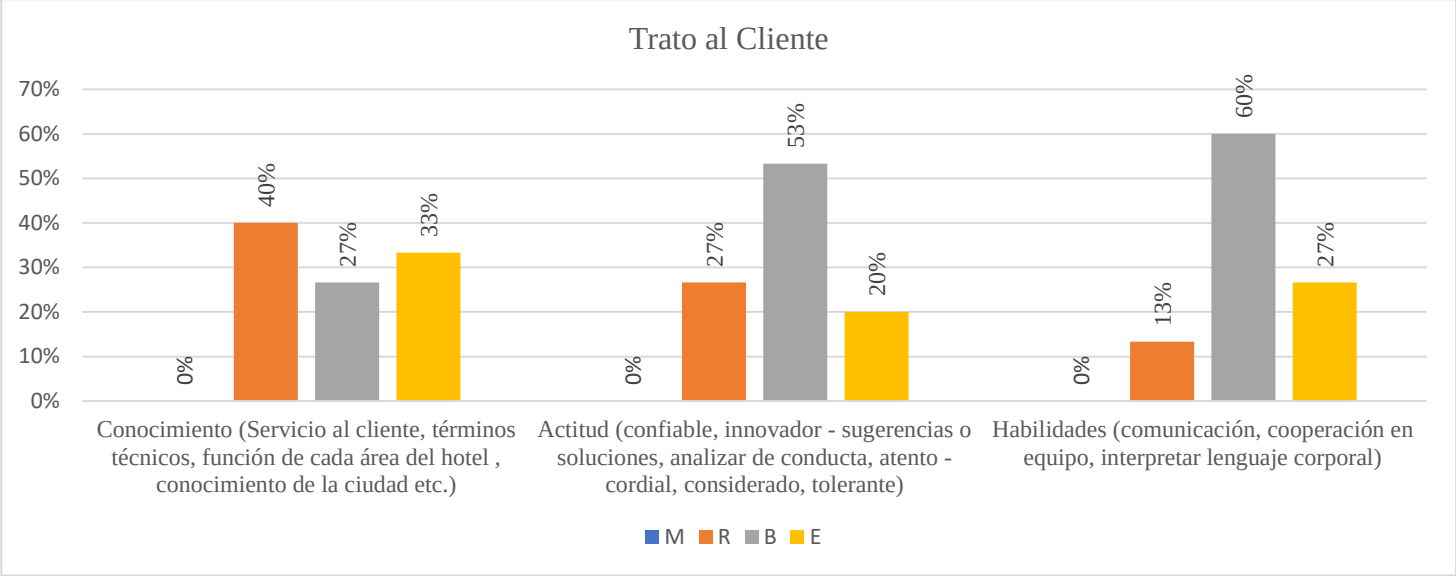
El análisis sobre las plazas de estacionamiento muestra que la alternativa A cumple con la mayoría de los criterios establecidos, destacando especialmente en el ancho de la plaza, la longitud y la altura libre, con frecuencias del 60%, 53%, y 47% respectivamente. Sin embargo, la alternativa N/A también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

**Tabla N° 19:** *Trato al cliente*

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

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

**Ilustración N° 17:** *Trato al cliente*




## Análisis

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

## Discusión General

Caracterizar los alojamientos turísticos, en cuanto a los establecimientos turísticos que tienen adaptaciones accesibles son limitados, y en tales casos estas adaptaciones no cumplen con los criterios de accesibilidad en algunos hoteles tiene, pero no completos para dar un bien servicio hacia las personas con discapacidad, es decir no disponen de todos los servicios o productos accesibles, indispensables para el uso.

Sin embargo (García, 2023) menciona lo siguiente que en la provincia de Manabí tienen el mismo problema identificados en cuanto a la accesibilidad turísticas en establecimientos hoteleros, por tanto, se evidencia la existencia del irrespeto a las normas técnicas sobre la accesibilidad en edificios y hoteles, siendo esta lamentablemente escasa o nula a nivel nacional ya que se caracteriza la falta de espacio para sillas de ruedas y la ausencia de señaléticas y rampas en el establecimiento va en contra de lo que se puede considerar diseño universal, debido a que complica el acceso para personas con discapacidad e incluso con necesidades particulares como mujer embarazada, personas con niños y coches, personas de bajas estatura entre otros.

Las necesidades de las personas con discapacidad, los servicios turísticos de alojamiento requieren un enfoque integral que abarque desde la accesibilidad arquitectónica hasta la formación del personal y la provisión de servicios de apoyo especializado es crucial que los establecimientos estén diseñados de manera que las personas con discapacidad puedan acceder fácilmente a todas las áreas del hotel esto puede implicar la instalación para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad y proporcionarles una experiencia de hospedaje cómoda y sin barreras.

De igual manera, Martínez (2023), menciona las necesidades de las personas con discapacidad ya que en Argentina se encontró lo contrario el acceso físico hacia los alojamientos turísticos están diseñados para ser accesibles para personas con discapacidades donde el hotel tiene rampas en lugar de escaleras, puertas lo suficientemente anchas para permitir el paso de sillas de ruedas, y pasillos amplios como también habitaciones accesibles especialmente diseñadas para personas con discapacidades, con características como barras de agarre en el baño, duchas en la parte del suelo, y espacio adecuado para moverse contiene Instalaciones adaptadas comunes como recepción, áreas de descanso, restaurantes y piscinas es accesibles para personas con discapacidades.

La información sobre las instalaciones y servicios del alojamiento está disponible en formatos accesibles para personas con discapacidades, como braille, letras grandes o medios electrónicos compatibles con lectores de pantalla.

Es importante que el personal del alojamiento turístico esté capacitado en cómo atender adecuadamente a personas con discapacidades, es esencial respetar la autonomía y la dignidad de las personas con discapacidades en todo momento, brindándoles la asistencia necesaria sin sobreprotegerlas ni hacerlas sentir incómodas.

Los servicios turísticos en su infraestructura, destinados a personas con discapacidades están dirigidos a garantizar la accesibilidad y comodidad durante su estancia en hoteles. Esto implica una infraestructura adaptada que incluye rampas, ascensores con botones en braille, habitaciones accesibles con puertas amplias y baños adaptados, así como señalización visual y táctil. Además, se ofrecen servicios adicionales como asistencia personalizada, equipos de ayuda técnica y personal capacitado en atención a personas con

discapacidad. Estas medidas buscan promover la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos los huéspedes, asegurando una experiencia turística satisfactoria y sin barreras.

Según (García W, 2019) menciona sobre la infraestructura de los establecimientos involucrados en el desarrollo del turismo accesible, indica que las instalaciones de los establecimientos que la mayoría no cuentan con una correcta infraestructura con rampas de acceso, ascensores y baños adaptados que son debidamente regulados. La opinión del turista sobre la ciudad concuerda con lo mencionado por los agentes turísticos, sin embargo, indica que los establecimientos no cuentan con categorización no están adaptados para recibir a este segmento de viajeros, en cuanto su percepción sobre los servicios sanitarios no está adaptada para personas con discapacidad. Expresando su deseo de que en algún momento se puedan realizar modificaciones pensando en la necesidad de turistas con discapacidad sin alterar el patrimonio.

## CONCLUSIONES

Se realizó el estudio de accesibilidad turística a los establecimientos de alojamientos de la ciudad de Guaranda con el objetivo de identificar las características las condiciones actuales en la cual se utilizó la ficha de accesibilidad con distintos indicadores importantes esta investigación busca identificar oportunidades para mejorar los servicios y satisfacer las necesidades de los clientes, esto puede implicar en implementar nuevas instalaciones, mejorar la infraestructura y optimizar la accesibilidad para las personas con discapacidad , los establecimientos de alojamiento turísticos que se encuentran en el catastro son 15 hoteles, la mayoría de ellos se encuentran ubicados en el centro de la ciudad, cerca de los principales puntos de interés turístico como la Plaza Roja, la Catedral y el Parque Libertador, Simón Bolívar, estos establecimientos ofrecen servicios básicos como habitaciones cómodas, baños privados y algunas comodidades adicionales como desayuno incluido o servicio de restaurante.

En cuanto a las necesidades de las personas con discapacidad física, es evidente que estas personas enfrentan importantes desafíos para acceder a los servicios turístico , lo que puede limitar su plena participación en las experiencias, a través de este estudio, se han identificado varias áreas que podrían mejorarse para garantizar una mayor comodidad y satisfacción para esta población, reconocer la importancia de un enfoque inclusivo en el sector turístico es crucial, no solo para cumplir con los requisitos legales de accesibilidad sino también para promover la inclusión y respeto por las personas con discapacidad. Esto implica no sólo eliminar barreras físicas, como la accesibilidad de los edificios, sino también capacitar al personal para brindar servicios atentos y sensibles adaptados a las necesidades específicas de este grupo de personas.

Al evaluar los servicios turísticos de alojamiento en la Ciudad de Guaranda en cuanto a su infraestructura, equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística, se puede observar que aún existen áreas que necesitan mejorar en este sentido. A pesar de que algunos establecimientos han implementado medidas de accesibilidad, como rampas de acceso y baños adaptados, todavía hay mucho por hacer para garantizar una verdadera inclusión de las personas con discapacidad en el sector turístico de esta Cuidad, es fundamental trabajar en la mejora continua de la accesibilidad para garantizar una experiencia inclusiva para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad física. Lo cual se podría lograr a través de una articulación y motivación de los actores involucrados del sector turístico en la ciudad de Guaranda.

## RECOMENDACIONES

Evaluación de la accesibilidad: Realizar una evaluación exhaustiva de la accesibilidad de los establecimientos turísticos en Guaranda para identificar las áreas de mejora y priorizar las acciones necesarias para garantizar una experiencia inclusiva para todos los visitantes.

Inversión en infraestructuras accesibles: Fomentar la inversión en infraestructuras accesibles para mejorar la accesibilidad turística en la ciudad. Esto incluye la implementación de rampas, ascensores, baños adaptados, señalización accesible, entre otros elementos que faciliten la movilidad de personas con discapacidad.

Promoción de la sensibilización y capacitación: Impulsar programas de sensibilización y capacitación en accesibilidad universal entre los prestadores de servicios turísticos para promover una cultura de inclusión y garantizar una atención adecuada a todas las personas que visitan la Ciudad de Guaranda.

Establecer como política un plan de evaluación de accesibilidad por parte de los entes reguladores en las diferentes áreas de los establecimientos de los alojamientos turísticos con la finalidad de adecuar, mejorar áreas específicas para este segmento, logrando que el sector hotelero permita brindar las facilidades al recibir este tipo de visitantes.

Implementar normas de accesibilidad por ordenanzas municipales como principal requisito para que las empresas hoteleras cumplan con las normas accesibilidad de las personas con discapacidad, garantizando así los derechos de ocio y entretenimiento de los gestores hoteleros y adquiriendo conocimientos sobre turismo accesible y atención al cliente, por ejemplo, alternativas para fortalecer el turismo accesible en lo alojamientos turísticos de la ciudad de Guaranda.

Por tal motivo, es nuestra aspiración que el presente trabajo de investigación sea útil para generar conciencia sobre la importancia de la accesibilidad en los alojamientos turísticos y aporte herramientas para construir un destino accesible, dotando a la ciudad de infraestructuras públicas y privadas necesarias para que se pueda acoger sin dificultades a turistas con discapacidades físicas.

## BIBLIOGRAFIA


Álvarez, Chimbo, C. (20 de abril de 2023). Obtenido de file:///C:/Users/Asus/Downloads/Art.004+-+Chimbo_Alvarez.pdf

Anahuac. (12 de 07 de 2020). *Glosario-comite-de-accesibilidad.pdf*. Obtenido de anahuac.mx: https://www.anahuac.mx/mexico/sites/default/files/inline-files/Glosario-comite-de-accesibilidad.pdf

Araujo, J. (18 de Julio de 2018). *Oferta Turística*. Obtenido de knoow.net: https://knoow.net/es/tierras-y-lugares/turismo-es/oferta-turistica/

Bajaña, S. D. (2018). *Proyecto de investigación previo.* Los Ríos.

Barragán y Ayaviri, M. (s.d.).

Barragán, M. C. (17 de Julio de 2017). *Innovación y Emprendimiento, y su relación con el Desarrollo*. Obtenido de art09.pdf: https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n6/art09.pdf

Beatriz, R. B. (10 de abril de 2015). *Repositorio.* Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13326/1/FCHE-THP-225.pdf

Brunett, A. L. (10 de septiembre de 2017). *Turismo Accesible en Ecuador*. Obtenido de https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3652/3/document.pdf

Carcelén, M. J. (2022). *La accesibilidad turística en los establecimientos.* Santa Elena: UPSE. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8269/1/UPSE-TDT-2022-0002.pdf

Carcelén, M. J. (2022). *LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS.* Santa Elena.

CARCELÉN, M. J. (2022). *LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS.* Santa Elena.

Carlos, F. (16 de octubre de 2019). *Metodología de Investigación.* Obtenido de http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/Metodologia_de_la_Inv.pdf

Castillo, M. (16 de Julio de 2021). *Tipos de Discapacidad.* Obtenido de https://fundacionadecco.org/blog/que-tipos-de-discapacidad-existen/

Constitución de la Republica del Ecuador. (13 de Julio de 2011). *www.oas.org.* Obtenido de www.oas.org: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Constitución de la Republica del Ecuador. (22 de Enero de 2021). *www.defensa.gob.ec*. Obtenido de www.defensa.gob.ec: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Cordero, M. (12 de 09 de 2021). *Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas*. Obtenido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36836/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%2C.pdf

Criollo, A. (12 de diciembre de 2020). *atención inclusiva para personas con discapacidad*. Obtenido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35079/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf

Cunalata, G. (16 de abril de 2019). *Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo.* Obtido de Accesible turismo: http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1136/1236

Fernández, A. (12 de agosto de 2022). *Discapacidad.* Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf

Fernández, M. (12 de junio de 2017). *Accesibilidad*. Obtenido de https://www.unipiloto.edu.co/que-es-la-accesibilidad/

Frances, V. (4 de Julio de 2018). *Largo Camino hacia la accesibilidad.* Obtenido de https://intranet.eshte.pt/derechoturismoamericasv2/162/

García, M. (16 de octubre de 2023). *Infoprodis*.

García, F. (2023). *MODELO DE PLAN DE USOS Y GESTION DE SUELOS EN ZONAS*. Obtido em 12 de 05 de 2020, de turismo para todo.

García, W. (12 de 05 de 2019). *Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu*.

Giordani, C. (12 de abril de 2020). Accesibilidad e inclusión con personas con discapacidad. pp. 6 -14. Obtido de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/accesibilidad_e_inclusion_de_personas_con_discapacidad.pdf

*Gobierno Autónomo Descentralizado.* (15 de mayo de 2020). Obtenido de https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/PDOT-Canton-Guaranda-preliminar.pdf

*Gobierno Autónomo Descentralizado.* (7 de abril de 2020). Obtenido de https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/PDOT-Canton-Guaranda-preliminar.pdf

Gonzales, I. (12 de marzo de 2020). *Fundación Discapacidad.* Obtenido de https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/

Granda, S. (19 de Junio de 2020). *TURISMO ACCESIBLE: ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS HOTELES*. Obtido de https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1470/1/TMAG%20EEYN%202020%20GMSD.pdf

Guerrero, E. S. (15 de octubre de 2019). *Repositorio.* Obtenido de http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/839/1/337%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20accesibilidad%20turistica%20para%20personas%20con%20discapacidad%20f%C3%ADsica%20en%20los%20servicios%20tur%C3%ADsticos%20de%20la%20ciudad%20de%20Tulc%C3%A1n%20en%2

Guerrero, F. (13 de septiembre de 2023). *Departamento de alimentos y bebidas de un hotel.* Obtido de https://www.ceupe.com/blog/departamento-de-alimentos-y-bebidas-de-un-hotel.html

Gutiérrez, J. (12 de marzo de 2021). *Universidad Piloto Colombia.* Obtenido de https://www.unipiloto.edu.co/que-es-la-accesibilidad/

Hernández, C. (13 de abril de 2021). *Investigación Descriptiva.* Obtenido de Question Pro: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/

Hernández, J. (12 de noviembre de 2022). *Métodos de la Investigación Bibliográfica.* Obtenido de https://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20informaci%C3%B3n%20bibliogr%C3%A1fica,a%20cabo%20su%20propia%20investigaci%C3%B3n.

Hernández, N. (17 de marzo de 2019). *ACCESIBILIDAD EN TURISMO Diagnóstico, voluntad política y acciones.* Obtenido de

https://www.redalyc.org/journal/1807/180762638010/html/#:~:text=La%20accesibilidad%20se%20define%20como,incluidas%20las%20personas%20con%20discapacidad.

Hernández, S. (10 de marzo de 2020). *Investigación Cualitativa.* Obtenido de https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/

Hernández, F. J. (04 de noviembre de 2016). *términos.* Obtido de https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf

Hernández, S. (09 de marzo de 2019). *Investigación Científica.* Obtido de https://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf

Herrera, D. (2018). *https://repositorio.uteq.edu.ec/.* Obtenido de https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/79fb9e9b-21b1-4b35-8187-d1b73671062a/content

INEN. (2018). *Instituto Ecuatoriano.* Obtido de https://inen-ecuador.blogspot.com/2018/

Ley de Turismo. (22 de junio de 2020). *Ley de Turismo.* Obtido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/2020-Ley-de-Turismo.pdf

López, F. A. (2018). *El Hotel Accesible.* Barcelona: Instituto Universitario d'Estudis Europeus.

López, J. (13 de marzo de 2019). *laudiaeva4.files.wordpress.com*. Obtenido de https://claudiaeva4.files.wordpress.com/2015/01/glosario-de-tc3a3e280b0rminos-turc3a3-sticos.pdf

López, J. D. (16 de abril de 2018). *Manual para la construcción sostenible en el Ecuador. Corporación de Estudios para el Desarrollo (DESCO).* Obtenido de https://www.bivica.org/files/5572_Manual%20de%20construcci%C3%B3n%20sostenible.pdf

Maldonado, S. D. (12 de marzo de 2020). *Análisis de la Accesibilidad en los hoteles de la cuidad de Loja.* Obtido de https://ri.unsam.edu.ar/xmlui/handle/123456789/1470

Manuel Núñez, Yulissa Bernabé. (12 de febrero de 2020). *Buenas prácticas para atención a los clientes hoteles.* Obtenido de http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/11589.pdf

Martínez, E. (15 de septiembre de 2020). *Investigación Documental.* Obtenido de https://www.significados.com/investigacion-documental/

Martínez, S. (2023). *Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para personas con discapacidad física?* Quito: Turismo Accesible. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/881/88129335016.pdf

Matamoros, O. (noviembre de 17 de 2019). Revista Sociales y Humanidades. *La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México*, pp. 19- 30.

Matamoros, E. (17 de marzo de 2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México. *Ciencias Sociales y Humanidades,* pp. 17- 30. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331593563_La_inclusion_social_de_las_personas_con_discapacidad_en_el_sistema_turistico_del_Centro_Historico_de_la_Ciudad_de_Mexico_diseno_de_un_modelo_sistemico_de_innovacion

Molina, M. M. (2016). Destinos turísticos accesibles. *Revista Científica*, 7.

Naranjo, J. (15 de marzo de 2022). *http://dspace.ucuenca.edu.ec/*. Obtenido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/38622/6/Traabajo%20de%20titulaci%c3%b3n.pdf

OMT. (02 de junio de 2015). *Organización Mundial del Turismo.* Obtenido de https://www.unwto.org/es/manual-sobre-turismo-accesible-para-todos-principios-herramientas-y-buenas-practicas-modulo-i

OMT. (08 de octubre de 2018). *Turismo Accesible*. Obtido de https://accesible.ec/el-turismo-accesible/

OMT. (17 de marzo de 2020). *Organización Mundial del Turismo.* Obtenido de https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/tierrainfinita/article/view/785/2796

OMT. (octubre de 09 de 2020). *Turismo y su Importancia.* Obtenido de https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos

Orjuela, A. (13 de junio de 2022). *Accesibilidad Territorial de los Establecimientos turísticos.* Obtido de https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n3/0718-0764-infotec-33-03-159.pdf

Ortega, C. (12 de septiembre de 2020). *Question Pro.* Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20mixta%20es%20una,de%20estos%20m%C3%A9todos%20por%20separado.

PDOT. (2015). *www.guaranda.gob.ec*. Obtenido de www.guaranda.gob.ec: https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/Plan-de-Desarrollo-Local.pdf

Peredo, R. (16 de 15 de 2016). *Comprendiendo la discapacidad intelectual:*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322016000100007

Pérez, D. M. (7 de Septiembre de 2018). *Turismo Accesible* . Obtenido de https://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo_Accesible.pdf

PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL . (04 de Abril de 2025). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL* . Obtido de https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0260000250001_PDOT%20SUBIDO%20A%20SENPLADES_13-04-2016_09-41-37.pdf

Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial. (04 de Abril de 2016). *app.sni.gob.ec.* Obtenido de app.sni.gob.ec: https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0260000250001_PDOT%20SUBIDO%20A%20SENPLADES_13-04-2016_09-41-37.pdf

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (Diciembre de 2020). *PDOT.* Obtenido de https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/PDOT-Canton-Guaranda-preliminar.pdf

PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAl. (Diciembre de 2020). *PDOT.* Obtido de https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/PDOT-Canton-Guaranda-preliminar.pdf

Posligua, G. D. (2020). *TURISMO ACCESIBLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE.* Santa Elena .

Question. (16 de Noviembre de 2020). *Investigacion de Mercado.* Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/

Question. (12 de Enero de 2020). *Metodo Analitico.* Obtenido de https://www.buscador.com/metodo-analitico/

Question. (23 de Noviembre de 2022). *Investigacion de Mercado.* Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-analisis-estadisticos/

*Question Pro* . (15 de Febrero de 2021). Obtido de Investigacion de Campo : https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html

*Question Pro.* (16 de Octubre de 2020). Obtido de Investigacion de Mercado : https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/

Ramirez, G. (12 de Septiembre de 2018). *Alojamientos Accesibles* . Obtenido de https://www.cocemfebadajoz.org/FTP/BANNERS/GBA%20ALOJAMIENTOS%20ACCESIBLES.pdf

Ramos, C. (12 de 05 de 2022). *dspace.utb.edu.e*. Obtenido de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13466/E-UTB-FCJSE-TURISMO-000007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reglamento a la ley organica de discapacidades. (17 de Octubre de 2017). *www.consejodiscapacidades.gob.ec.* Obtido de www.consejodiscapacidades.gob.ec: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre_-194.pdf

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO . (18 de Febrero de 2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO* . Obtido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

Reglamento de alojamiento Turistico. (18 de Febreo de 2016). Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO. (18 de Febrero de 2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

Reglamento de alojamiento turistico. (18 de Febrero de 2016). *www.turismo.gob.ec.* Obtenido de www.turismo.gob.ec: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

Rodriguez, M. (12 de Marzo de 2019). *Actividad turistica*. Obtenido de eumed.net: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la_actividad_turistica_y_producto_turistico.html#:~:text=La%20actividad%20tur%C3%ADstica%20comprende%20el,de%20medios%20de%20transporte%2C%20alojamiento.

Ruiz, J. S. (15 de Febrero de 2019). *Turismo Accesible e Inclusive* . Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Turismo_accesible_e_inclusivo_en_el_Ecua.pdf

Ruiz, J. S. (219). Turismo Accesible e Inclusivo . *Accessible and Inclusive Tourism in Ecuador.*, 17-25.

Salud, O. M. (Marzo de 17 de 2016). Obtenido de https://www.cipetur.com/index.php/noticias/item/2064-turismo-para-todos-promover-la-accesibilidad-universal

Satama, F. L. (Julio de 24 de 2022). *Herramientas digitales en el sector turístico del Ecuador.* Obtido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-HerramientasDigitalesEnElSectorTuristicoDelEcuador-8771401.pdf

Serrano, A. (18 de Diciembre de 2018). *Demanda Turistica* . Obtido de digital.uce.edu.ec: https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/SIEMBRA/article/download/1718/2512?inline=1#:~:text=Mientras%20que%20la%20demanda%20tur%C3%ADstica,(Boull%C3%B3n%2C%202006%2C%20pp.

Tobar-Ruiz, G. J. (17 de Agosto de 2020). *Evaluación de la calidad de servicio en el sector hotelero ecuatoriano.* Obtenido de https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/828/1352

Tours, c. (09 de febrero de 2017). *www.colonialtours.com*. Obtenido de https://www.colonialtours.com/dicturistico.htm

Troya, D. (17 de Septiembre de 2019). *Gestión de Recursos Humanos en la Industria Hotelera:* . Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14361/1/Cap.2-%20Departamento%20de%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf

*Turismo y Accesibilidad de una vision Global* . (15 de Octubre de 2020). Obtenido de https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/28102/1/147151-552231-1-SM.pdf

Turismo, M. d. (10 de Marzo de 2018). *Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Alojamiento Turístico.* Obtido de https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509

Turismo, O. d. (2015). *Turismo para todos.* España: Fundación de Once.

TURISTICO, R. D. (18 de febrero de 2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

VALERIA, I. V. (06 de enero de 2019). *Manual de Operaciones de Hoteles: Estándares de Calidad y Servicio en el Sector Hotelero.* Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7246/1/PIURHYT012-2017.pdf

Veloz, S. (10 de 02 de 2017). *PLAN DE USO Y OCUPACION DEL SUELO-PUOS.*

Zamora, R. (febrero de 2011). *"MANUAL DE ACCESIBILIDAD PARA HOTELES EN CUENCA".* Obtido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/: http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1684/1/tur43.pdf

Zapata, A. (12 de Abril de 2021). *Accesibilidad de alojamiento* . Obtenido de https://www.sernatur.cl/accesibilidad-turistica/

# ANEXOS

**Anexo N° 1:** *Cronograma de actividades*

| ACTIVIDADES | Octubre | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | | Enero | | | | Febrero | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Semanas** | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| Socialización sobre el proceso de la modalidad, análisis de la denuncia del tema y asignación de director y pares académicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Corrección y entrega de la denuncia del tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inscripción de estudiantes en la unidad de integración curricular | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación de los anteproyectos, director y pares académicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo del trabajo de integración | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| curricular (proyecto), con asesoramiento de los pares académicos y del director | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recepción del proyecto con el correspondiente certificado de cumplimiento del 60% para la aprobación de la asignatura Trabajo de Titulación e Integración | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inducción sobre la modalidad para la preinscripción del nuevo grupo | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración y entrega del informe preliminar referente al proceso de titulación del grupo correspondiente | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emisión del certificado de validación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recepción del proyecto con las respectivas certificaciones para la defensa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Recepción del proyecto con las respectivas certificaciones para la defensa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emisión de la calificación del trabajo escrito | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Anexo N° 2***: Presupuesto ejecutado*

| RUBROS | UNIDAD | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| **TRABAJO DE OFICINA** | | | | |
| Internet | Horas | 40 | $ 0,50 | $ 20,00 |
| Esferos | Unidad | 2 | $ 0,50 | $ 1,00 |
| Hojas de papel | Reshma | 2 | $ 6,50 | $ 6,50 |
| Impresión de entrevistas | Hoja | 2 | $ 0,10 | $ 0,20 |
| Fotocopias de Proyecto | Hoja | 45 | $ 0,05 | $ 22,50 |
| Anillados de proyectos | Unidad | 1 | $ 1,50 | $ 4,50 |
| Empastado de proyecto de investigación | Unidad | 2 | $ 1,50 | $ 1.50 |
| **SUBTOTAL 1** | | | | $ 54.57 |
| **TRABAJO DE CAMPO** | | | | |
| Cuaderno de apuntes | Unidad | 2 | $1,50 | $ 3,00 |
| Biáticos | Días | 2 | $ 20.00 | $ 40,00 |
| **SUBTOTAL 2** | | | | $ 43.00 |
| **TOTAL** | | | | $ 97.00 |

**Anexo N° 3:** *Encuestas de los establecimientos de alojamiento turísticos*

Caracterizar los establecimientos de alojamiento turísticos en la Cuidad de Guaranda.

Teniendo en cuenta la siguiente nomenclatura

1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno; 4: Muy bueno; 5: Excelente

| DATOS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO | | |
|---|---|---|
| Nombre del Hotel: | Hostal 7 Colinas | |
| Nombre del Dtor. /a del Hotel | Romero Minaya Adriana Guisela | |
| Correo electrónico: | Adrianaromero667@hotmail.ec | |
| Localidad: Guaranda | Teléfono: 0990458967 | Titularidad (Pública o Privada): Privada |
| Categoría: Una estrella | N.° de plazas: 15 | N° de Habitaciones: 12 |
| Si pertenece a una cadena indique cuál: | No pertenece | |
| Dirección: | Av. Ernesto Che Guevara – Vía Ambato | |
| Años de construcción del Hotel | 8 años | |
| Convenios o trabaja articuladamente con agencias de viajes y operadores de la zona. | No existe convenios | |
| Cuantas personas trabajan y si existe alguna persona con alguna discapacidad. | 2 personas | |

| REQUISITOS LEGALES | | | |
|---|---|---|---|
| | Si | No | Observación |
| Licencia de Funcionamiento o declaración de Apertura | | X | |
| Licencia Sanitaria | X | | |
| Aprobación de la secretaria del Medio Ambiente | | X | |
| Licencia de Uso de suelo, Construcción y Edificación | | X | |

| EDIFICACIÓN | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia). | 1M | 2R | 3B | 4MB | 5 EX |
| | | | | X | |
| Mecanismos de extinción y prevención contra incendios | | | | | X |
| El mobiliario y la infraestructura del edifico | | | | X | |
| Señalizadas con claridad la ubicación de las habitaciones | | | | | X |
| Tomas eléctricas | | | | X | |
| Acceso a las áreas del hotel para personas en estado de discapacidad | X | | | | |
| Tiene servicio de parqueadero. | | | | X | |
| Posee salón de reuniones. | | | | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **ZONAS DE PERSONAL** | | | | | |
| Oficinas para el personal administrativo | | | | | |
| Comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina | | | | | |
| Baños para el personal | | | | | |
| **RECEPCION** | | | | | |
| Procesos de check in – checkout. | | | X | | |
| Tarifas están en un lugar visible | | | X | | |
| Facilidad de pagar con tarjeta o transferencias. | | | X | | |
| Información turística de la ciudad o región | | | | X | |
| Comunicación telefónica con las habitaciones | | | | X | |
| Formatos para el registro de quejas y sugerencias | | | X | | |
| Acceso limpio e iluminado | | | | X | |
| **RESERVAS** | | | | | |
| Medios técnicos o sistematizados que permitan realizar las reservas. | | | | | X |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **BAÑOS** | | | | | |
| Baños independientes para cada género | | | | X | |
| Recursos necesarios para la limpieza. | | | | X | |
| Estado de conservación de pisos y paredes | | | | | X |
| **RESTAURANTE Y COMEDOR** | | | | | |
| Área y Mobiliario para prestar el servicio. | | | | | |
| Iluminación y limpieza | | | | | |
| Estado de conservación de cristalería y cubertería. | | | | | |
| **HABITACIONES** | | | | | |
| Seguridad en la puerta de las habitaciones | | | | X | |
| Instrucciones de emergencia y evacuación. | | | | X | |
| Televisor y control | | | | | X |
| Teléfono | | | | X | |
| Un velador | | | | X | |
| Colchones | | | | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Estado de conservación de cortinas persianas | | | | X | |
| Artículos decorativos | | | | X | |
| Cesto para basura | | | X | | |
| Habitación habilitada para personas con movilidad reducida. | | | | X | |
| Medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo (18,5 m2). | | | X | | |

Caracterizar los establecimientos de alojamiento turísticos en la Cuidad de Guaranda.

1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno; 4: Muy bueno; 5: Excelente

| **DATOS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO** | | |
|---|---|---|
| Nombre del Hotel: | Hostel Márquez | |
| Nombre del Dtor. /a del Hotel | Romero Vargas Luis Enrique | |
| Correo electrónico: | | |
| Localidad: Guanujo | Teléfono: 0990356597 | Titularidad (Pública o Privada): Privada |
| Categoría: Dos Estrella | N.º de plazas:56 | N° de Habitaciones: 37 |
| Si pertenece a una cadena indique cuál: | No pertenece | |
| Dirección: | Av. Eloy Alfaro y 10 de agosto | |
| Años de construcción del Hotel | 20 años | |
| Convenios o trabaja articuladamente con agencias de viajes y operadores de la zona. | No existe convenios | |

| REQUISITOS LEGALES | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Si | | No | | Observación |
| Licencia de Funcionamiento o declaración de Apertura | X | | | | |
| Licencia Sanitaria | | | X | | |
| Aprobación de la secretaria del Medio Ambiente | | | X | | |
| Licencia de Uso de suelo, Construcción y Edificación | X | | | | |
| **EDIFICACIÓN** | | | | | |
| Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia). | 1M | 2R | 3B | 4MB | 5 EX |
| | | | X | | |
| Mecanismos de extinción y prevención contra incendios | | | | X | |
| El mobiliario y la infraestructura del edifico | | | X | | |
| Señalizadas con claridad la ubicación de las habitaciones | | | | X | |
| Tomas eléctricas | | | | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Acceso a las áreas del hotel para personas en estado de discapacidad | | | | X | |
| Tiene servicio de parqueadero. | | | | X | |
| Posee salón de reuniones. | X | | | | |
| **ZONAS DE PERSONAL** | | | | | |
| Oficinas para el personal administrativo | | | | X | |
| Comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina | | | | No dispone | |
| Baños para el personal | | | | X | |
| **RECEPCION** | | | | | |
| Procesos de check in – checkout. | | | | x | |
| Tarifas están en un lugar visible | | | X | | |
| Facilidad de pagar con tarjeta o transferencias. | | | | X | |
| Información turística de la ciudad o región | | X | | | |
| Comunicación telefónica con las habitaciones | | | | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Formatos para el registro de quejas y sugerencias | | | X | | |
| Acceso limpio e iluminado | | | | X | |
| **RESERVAS** | | | | | |
| Medios técnicos o sistematizados que permitan realizar las reservas. | | | | | X |
| **BAÑOS** | | | | | |
| Baños independientes para cada género | | | | X | |
| Recursos necesarios para la limpieza. | | | | | X |
| Estado de conservación de pisos y paredes | | | | X | |
| **RESTAURANTE Y COMEDOR** | | | | | |
| Área y Mobiliario para prestar el servicio. | | | | | |
| Iluminación y limpieza | | | | | |
| Estado de conservación de cristalería y cubertería. | | | | | |
| **HABITACIONES** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Seguridad en la puerta de las habitaciones | | | | X | |
| Instrucciones de emergencia y evacuación. | | | | | X |
| Televisor y control | | | | X | |
| Teléfono | | | | X | |
| Un velador | | | | X | |
| Colchones | | | | X | |
| Estado de conservación de cortinas persianas | | | X | | |
| Artículos decorativos | | | | | X |
| Cesto para basura | | | | | X |
| Habitación habilitada para personas con movilidad reducida. | | | | | X |
| Medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo (18,5 m2). | | | | X | |

**Nota:** Elabora por Grupo de Investigación

| DATOS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO | | |
|---|---|---|
| Nombre del Hotel: | Hostelería El Ángel | |
| Nombre del Dtor. /a del Hotel | Vaca Roldan Silvana Magaly | |
| Correo electrónico: | Hosteleriaelangel@hotmail.com | |
| Localidad: Guanujo | Teléfono: 0989544193 | Titularidad (Pública o Privada): Privada |
| Categoría: Dos estrellas | N.º de plazas: 30 | N° de Habitaciones 17 |
| Si pertenece a una cadena indique cuál: | San Bitour | |
| Dirección: | Av. Vía A Riobamba (Carretera Vieja) | |
| Años de construcción del Hotel | 13 años | |
| Convenios o trabaja articuladamente con agencias de viajes y operadores de la zona. | San Bitour | |
| Cuantas personas trabajan y si existe alguna persona con alguna discapacidad. | 3 personas | |

| REQUISITOS LEGALES | | | |
|---|---|---|---|
| | Si | No | Observación |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Licencia de Funcionamiento o declaración de Apertura | | | X | | |
| Licencia Sanitaria | | X | | | |
| Aprobación de la secretaria del Medio Ambiente | | | X | | |
| Licencia de Uso de suelo, Construcción y Edificación | | X | | | |
| **EDIFICACIÓN** | | | | | |
| Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia). | 1M | 2R | 3B | 4MB | 5 EX |
| | | | | X | |
| Mecanismos de extinción y prevención contra incendios | | | | X | |
| El mobiliario y la infraestructura del edifico | | | | | X |
| Señalizadas con claridad la ubicación de las habitaciones | | | | X | |
| Tomas eléctricas | | | | X | |
| Acceso a las áreas del hotel para personas en estado de discapacidad | | | | X | |
| Tiene servicio de parqueadero. | | | | | X |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Posee salón de reuniones. | | | | X | |
| **ZONAS DE PERSONAL** | | | | | |
| Oficinas para el personal administrativo | | | | X | |
| Comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina | | | | X | |
| Baños para el personal | | | | X | |
| **RECEPCION** | | | | | |
| Procesos de check in – checkout. | | | | X | |
| Tarifas están en un lugar visible | | | | X | |
| Facilidad de pagar con tarjeta o transferencias. | | | | X | |
| Información turística de la ciudad o región | | | | | X |
| Comunicación telefónica con las habitaciones | | | | X | |
| Formatos para el registro de quejas y sugerencias | | | | | X |
| Acceso limpio e iluminado | | | | X | |
| **RESERVAS** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Medios técnicos o sistematizados que permitan realizar las reservas. | | | | X | |
| **BAÑOS** | | | | | |
| Baños independientes para cada género | | | | X | |
| Recursos necesarios para la limpieza. | | | | X | |
| Estado de conservación de pisos y paredes | | | | | X |
| **RESTAURANTE Y COMEDOR** | | | | | |
| Área y Mobiliario para prestar el servicio. | | | | X | |
| Iluminación y limpieza | | | | X | |
| Estado de conservación de cristalería y cubertería. | | | | | X |
| **HABITACIONES** | | | | | |
| Seguridad en la puerta de las habitaciones | | | | | X |
| Instrucciones de emergencia y evacuación. | | | | | X |
| Televisor y control | | | | X | |
| Teléfono | | | | | X |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Un velador | | | | X | |
| Colchones | | | | | X |
| Estado de conservación de cortinas persianas | | | | X | |
| Artículos decorativos | | | | | X |
| Cesto para basura | | | | X | |
| Habitación habilitada para personas con movilidad reducida. | | | | | X |
| Medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo (18,5 m2). | | | | X | |

**Nota:** Elabora por Grupo de Investigación

**Anexo N° 4:** *Entrevistas a las personas con discapacidad*

**Identificar las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención del servicio turístico de alojamiento.**

**I.- Información General**

**Nombre del Entrevistado:** Holger Cabrera

**Género:** Masculino

**Preguntas para la Entrevista**

1) **Usted ha visitado o conoce algún establecimiento de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda**

   No conozco

2) **¿En los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado son accesibles para personas con discapacidad de la ciudad de Guaranda?**

   No son accesibles para nosotros como personas con discapacidad.

3) **¿Los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado o conoce que existen habitaciones para personas con discapacidad?**

   **En los hoteles de de Guaranda no cuentan con habitaciones**

   No cuentan con habitaciones accesibles

4) **¿Ha sido participe o ha presenciado cuales son las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad física al acceder a servicios de establecimientos de alojamiento turísticos?**

   No

5) **¿Ha tenido experiencias negativas al intentar acceder a servicios de establecimientos de alojamientos turístico debido a su discapacidad física? ¿Podría compartir algunas de ellas?**

   No

6) **En base a su experiencia, considera que los establecimientos de alojamiento turísticos de la Cuidad de Guaranda ¿Cuenta con personal capacitado para atender a las personas con discapacidad Física?**

   No cuentas con un 0personas capacitado

7) **¿Usted ha sido víctima o ha presenciado alguna ofensa dentro del establecimiento de alojamiento turístico?**

   No

8) **¿Qué consejos daría a los proveedores de los establecimientos de alojamientos turísticos para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad física?**

   Que tengan una buena atención a personas con discapacidad

9) **En su opinión ¿Qué servicios adicionales o comodidades específicas le gustaría ver en un establecimiento de alojamiento turístico para que su estadía?**

Que se capaciten o sigan algún curso.

10) **En su experiencia, ¿qué estrategias consideran más efectivas sobre la inclusión para las personas con discapacidad?**

Ser tratados de la misma manera que las demás perdonas sin ser excluidas

11) **¿Qué recomendaciones daría usted para su comodidad dentro de los establecimientos de alojamiento turístico?**

Que nos brinden un servicio de calidad

**I.- Información General**

**Nombre del Entrevistado:** Javier Alonso

**Género:** Masculino

**Preguntas para la Entrevista**

1) **Usted ha visitado o conoce algún establecimiento de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda.**

No

2) **¿En los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado son accesibles para personas con discapacidad de la ciudad de Guaranda?**

En algunos establecimientos son accesibles

3) **¿Los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado o conoce que existen habitaciones para personas con discapacidad?**

   No

4) **¿Ha sido participe o ha presenciado cuales son las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad física al acceder a servicios de establecimientos de alojamiento turísticos?**

   No hay señaléticas en los establecimientos

5) **¿Ha tenido experiencias negativas al intentar acceder a servicios de establecimientos de alojamientos turístico debido a su discapacidad física? ¿Podría compartir algunas de ellas?**

   Ninguna

6) **En base a su experiencia, considera que los establecimientos de alojamiento turísticos de la Cuidad de Guaranda ¿Cuenta con personal capacitado para atender a las personas con discapacidad Física?**

   En los establecimientos de alojamiento no cuentan con un personal capacitado para personas con discapacidad.

7) **¿Usted ha sido víctima o ha presenciado alguna ofensa dentro del establecimiento de alojamiento turístico?**

   Nunca

8) **¿Qué consejos daría a los proveedores de los establecimientos de alojamientos turísticos para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad física?**

   Proveer accesibilidades señaléticas, rampas en varios alojamientos de Guaranda.

9) **En su opinión ¿Qué servicios adicionales o comodidades específicas le gustaría ver en un establecimiento de alojamiento turístico para que su estadía?**

   Que se capaciten para personas con discapacidad

10) **En su experiencia, ¿qué estrategias consideran más efectivas sobre la inclusión para las personas con discapacidad?**

    Capacitaciones

11) **¿Qué recomendaciones daría usted para su comodidad dentro de los establecimientos de alojamiento turístico**

    Brindar una mejor amabilidad por parte de los trabajadores de los hoteles

**I.- Información General**

**Nombre del Entrevistado:** Agustin Oswaldo Rodriguez Chiluisa

**Género:** Masculino

**Preguntas para la Entrevista**

1) **Usted ha visitado o conoce algún establecimiento de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda**

   Si

2) **¿En los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado son accesibles para personas con discapacidad de la ciudad de Guaranda?**

   No

3) **¿Los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado o conoce que existen habitaciones para personas con discapacidad?**

   Por supuesto que si

4) **¿Ha sido participe o ha presenciado cuales son las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad física al acceder a servicios de establecimientos de alojamiento turísticos?**

   En la provincia no hay accesibilidad en alojamientos

5) **¿Ha tenido experiencias negativas al intentar acceder a servicios de establecimientos de alojamientos turístico debido a su discapacidad física? ¿Podría compartir algunas de ellas?**

No

6) **En base a su experiencia, considera que los establecimientos de alojamiento turísticos de la Cuidad de Guaranda ¿Cuenta con personal capacitado para atender a las personas con discapacidad Física?**

   Muy poco en la provincia no

7) **¿Usted ha sido víctima o ha presenciado alguna ofensa dentro del establecimiento de alojamiento turístico?**

   No en la provincia

8) **¿Qué consejos daría a los proveedores de los establecimientos de alojamientos turísticos para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad física?**

   Exista rampas para accesibilidad de personas en sillas de ruedas

9) **En su opinión ¿Qué servicios adicionales o comodidades específicas le gustaría ver en un establecimiento de alojamiento turístico para que su estadía?**

   Brinden mayor accesibilidad para personas con discapacidades

10) **En su experiencia, ¿qué estrategias consideran más efectivas sobre la inclusión para las personas con discapacidad?**

    Utilizar un lenguaje inclusivo, tratarlos de la misma manera que las personas normales con todo respeto.

11) **¿Qué recomendaciones daría usted para su comodidad dentro de los establecimientos de alojamiento turístico**

Se actualicen para brindar servicios a personas con discapacidad.

**I.- Información General**

**Nombre del Entrevistado:** Gladys Sangachè

**Género:** Femenino

**Preguntas para la Entrevista**

1) **Usted ha visitado o conoce algún establecimiento de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda**

   Si

2) **¿En los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado son accesibles para personas con discapacidad de la ciudad de Guaranda?**

   No todos los hoteles son accesibles

3) **¿Los establecimientos de alojamiento turístico que usted ha visitado o conoce que existen habitaciones para personas con discapacidad?**

   Solo en uno conoce en el cantón Guaranda y es en el hotel Márquez.

4) **¿Ha sido participe o ha presenciado cuales son las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad física al acceder a servicios de establecimientos de alojamiento turísticos?**

   Falta de señalética en el parqueadero para personas con discapacidad, presencia de gradas, muy altas las recepciones.

5) **¿Ha tenido experiencias negativas al intentar acceder a servicios de establecimientos de alojamientos turístico debido a su discapacidad física? ¿Podría compartir algunas de ellas?**

   Si, pero por fuera de la provincia, le ha tratado mal por portar un carnet de discapacidad

6) **En base a su experiencia, considera que los establecimientos de alojamiento turísticos de la Cuidad de Guaranda ¿Cuenta con personal capacitado para atender a las personas con discapacidad Física?**

   Falta de personal capacitado

7) **¿Usted ha sido víctima o ha presenciado alguna ofensa dentro del establecimiento de alojamiento turístico?**

   Nunca

8) **¿Qué consejos daría a los proveedores de los establecimientos de alojamientos turísticos para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad física?**

   Brindar capacitaciones a los trabajadores de los establecimientos hoteleros.

9) **En su opinión ¿Qué servicios adicionales o comodidades específicas le gustaría ver en un establecimiento de alojamiento turístico para que su estadía?**

   Atención al cliente atender de manera igualitaria a la persona con discapacidad.

10) **En su experiencia, ¿qué estrategias consideran más efectivas sobre la inclusión para las personas con discapacidad?**

Lenguaje inclusivo y personal capacitado.

11) **¿Qué recomendaciones daría usted para su comodidad dentro de los establecimientos de alojamiento turístico**

Se construya en los hoteles espacios de accesibilidad para un cliente con discapacidad.

El personal de trabajo se capacite.

**Anexo N° 5:** *Fichas de los establecimientos de alojamiento turístico.*

**DATOS GENERALES**

**Nombre del establecimiento:** Balcón Cuencano

**Tipo:** hostal

**Categoría**: una estrella

**Cantón:** Guaranda

**Parroquia:** Guaranda

**Dirección:** Sucre 805 10 de agosto

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**WEB:** _____

**Email:** armijos_rosa@yahoo.es

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

Si en algún elemento no está marcada con una (x) significa que el establecimiento no cuenta con dicho elemento o tiene uno similar que lo constituye.

**ACCESIBILIDAD**

**Conocimiento de la persona a cargo del establecimiento.**

Ha escuchado alguna vez el termino accesibilidad: SI X NO

Sabe usted que significa la accesibilidad en los entornos: SI NO

Conoce la normativa en accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico: SI X NO

Ha recibido asesoría para adecuación en accesibilidad del establecimiento de alojamiento

SI NO X

El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad: SI X NO

**ENTRADA AL ENTORNO**

| ACCESO AL LUGAR | A | AD | NA |
|---|---|---|---|
| Rotulación (Nombre del establecimiento visible) | X | | |
| Acera inmediata de ancho de 90 a 120 cm | X | | |
| Rampas cercanas de 120ª 150 cm | X | | |
| Desnivel (<18cm) un escalón | X | | |
| Pavimento de entrada (antideslizantes) | X | | |

| PUERTA | A | AD | NA |
|---|---|---|---|
| Abatible | | X | |
| Corrediza | X | | |
| Vaivén | | X | |
| Plegable | | X | |
| Ancho (>90 normal a 120 cm) | | X | |
| Ubicación Horizontal de agarradera (90 a 120 cm desde el piso) | | X | |
| Longitud de agarraderas (30 cm) | X | | |
| Si es de vidrio – Banda de señalización a una altura de 80cm desde el piso | X | | |
| Pomo a utilizar | | X | |
| Espacio de acceso lateral para usuarios de sillas de ruedas de 45 a 55 cm | X | | |

**INTERIOR**

| CIRCULACION | A | AD | NA |
|---|---|---|---|
| Ancho libre con o sin silla de rueda al interior (120 a 150 cm) | X | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Símbolo grafico de discapacidad | X | | |
| **ESCALERAS** | | | |
| Ancho de huella de escaleras 28 cm | X | | |
| Contrahuella 18 cm | X | | |
| **ESCALERAS ESPECIALES** | | | |
| Huella de escalera especial (60 a 120 cm) | | X | |
| Contrahuella de escalera especial 18 cm | | X | |
| **ASCENSOR** | | | |
| Altura libre 200 cm | | | X |
| Cabina área 1,25 cm2 | | | X |
| Espacio de maniobra 150 cm de giro | | | X |
| Botonera de llamado exterior (90 a 120 cm) | | | X |
| Botonera de cabina 80 cm | | | X |
| Botones en alto relieve | | | X |
| Alarma | | | X |
| Agarraderas longitud de 85 cm a 90 cm | | | X |
| Piso antideslizante | | | X |
| **PASILLOS** | | | |
| Ancho (150 a 180 cm) | X | | |

| **ASEOS COMUNES** | |
|---|---|
| Número total de aseos comunes | 10 |

| PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO | A | AD | NA |
|---|---|---|---|
| Ancho de plaza (240 cm a 350 cm) | | | X |
| Longitud (500 cm a 540cm) | | | X |
| Altura libre (=220 cm) | | | X |
| franja de transferencia o seguridad (120 cm a 300 cm) | | | X |
| Área de circulación tipo acera | | | X |
| Área peatonal o de seguridad contrastante | | | X |
| Cerca de los ingresos a las edificaciones | | | X |
| En vías públicas (rebajar a la altura de la vía pública) | | | X |
| Señalización horizontal de líneas blancas continuas | | | X |
| Señalización horizontal del símbolo mundial para la discapacidad | | | X |
| Señalización vertical a 210 cm de altura | | | X |
| Iluminación natural o artificial | | | X |

**CULTURA**

| TRATO AL CLIENTE | M | R | B | E |
|---|---|---|---|---|
| **Conocimiento** (Servicio al cliente, términos técnicos, función de cada área del hotel, higiene personal, conocimiento de la ciudad etc.) acerca de accesibilidad poner. | | | X | |
| **Actitud** (confiable, innovador - sugerencias o soluciones, analizar de conducta, atento - cordial, considerado, tolerante) | | X | | |
| **Habilidades** (comunicación, cooperación en equipo, interpretar lenguaje corporal) | | X | | |

**Nombre del establecimiento:** Hostal la Rueda

**Tipo:** Hostal

**Categoría:** Una estrella

**Cantón:** Guaranda

**Parroquia:** Gabriel Ignacio Veintimilla

**Dirección:** Caracas Roberto Arregui

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

WEB: _____

**Email:** etmtravelagency@outlook.cl

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

Si en algún elemento no está marcada con una (x) significa que el establecimiento no cuenta con dicho elemento o tiene uno similar que lo constituye.

**ACCESIBILIDAD**

**Conocimiento de la persona a cargo del establecimiento.**

Ha escuchado alguna vez el termino accesibilidad: SI X NO

Sabe usted que significa la accesibilidad en los entornos: SI X NO

Conoce la normativa en accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico: SI X NO

Ha recibido asesoría para adecuación en accesibilidad del establecimiento de alojamiento

SI X NO

El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad: SI X NO

**ENTRADA AL ENTORNO**

| ACCESO AL LUGAR | A | AD | NA |
|---|---|---|---|
| Rotulación (Nombre del establecimiento visible) | **X** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Acera inmediata de ancho de 90 a 120 cm | **X** | | |
| Rampas cercanas de 120ª 150 cm | **X** | | |
| Desnivel (<18cm) un escalón | **X** | | |
| Pavimento de entrada (antideslizantes) | **X** | | |

| **PUERTA** | **A** | **AD** | **NA** |
|---|---|---|---|
| Abatible | X | | |
| Corrediza | | X | |
| Vaivén | | | X |
| Plegable | | | X |
| Ancho (>90 normal a 120 cm) | X | | |
| Ubicación Horizontal de agarradera (90 a 120 cm desde el piso) | X | | |
| Longitud de agarraderas (30 cm) | X | | |
| Si es de vidrio – Banda de señalización a una altura de 80cm desde el piso | | | X |
| Pomo a utilizar | | | X |
| Espacio de acceso lateral para usuarios de sillas de ruedas de 45 a 55 cm | X | | |

**INTERIOR**

| **CIRCULACION** | **A** | **AD** | **NA** |
|---|---|---|---|
| Ancho libre con o sin silla de rueda al interior (120 a 150 cm) | | | X |
| Símbolo grafico de discapacidad | | | X |
| **ESCALERAS** | | | |
| Ancho de huella de escaleras 28 cm | | X | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Alto de puerta (250 cm) | | X | |
| Piso de aseo antideslizante | X | | |
| Maniobralidad (150 cm = giro de 360°) | X | | |
| Lavabo altura (75 a 105 cm) | X | | |
| Fondo de lavabo (aprox. 60 cm) | X | | |
| Inodoro altura asiento (45 cm) | X | | |
| Urinario de apoyo (40 a 60 cm) | X | | |
| Barras de apoyo (>30 cm) | X | | |

| **HABITACIONES** | |
|---|---|
| Número de habitaciones para personas con discapacidad. | 3 |

| **CIRCULACION EN HABITACIONES** | **A** | **AD** | **NA** |
|---|---|---|---|
| Entrada ancha de puerta (900 mm) | | X | |
| Alto de puerta (250 cm) | | X | |
| Piso de habitaciones antideslizantes y duro | | X | |
| Pulsadores de asistencia | | X | |
| **VENTANAS** | | | |
| Altura ventana (120 a 160 cm) | | X | |
| Altura de mecanismo de abertura (120 cm) | | X | |
| Mecanismo de cierre manual o automático | | X | |
| **PULSADORAS** | | | |
| Altura (de presión = 80 a 120 cm) | | X | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Altura de toma corrientes (40 a 120 cm) | | X | |
| Alcance horizontal de los elementos al usuario desde borde de la cama (<60 cm) | | X | |
| **MUEBLERIA** | | | |
| Muebles y asientos altura (45 a 65 cm) | X | | |
| Altura cama (45 a 50 cm) | X | | |
| Ancho lateral de la cama (=90 cm) | X | | |
| Sistemas de comunicación | X | | |
| **BAÑOS** | | | |
| Giro de 360° | X | | |
| Barras de apoyo | | | X |
| Piso Antideslizantes (mojado/seco) | | | X |
| Lavado altura (75 a 105 cm) | X | | |
| Inodoro altura asiento (45cm) | X | | |
| **Con ducha** | | | |
| Bordillo (altura <18 cm) | | X | |
| Asiento abatible | | X | |
| Barras de apoyo (>30 cm) | | X | |

**ENTORNO EXTERIOR**

Plazas de estacionamiento: SI X NO

| PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO | A | AD | NA |
|---|---|---|---|
| Ancho de plaza (240 cm a 350 cm) | **X** | | |
| Longitud (500 cm a 540cm) | **X** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Altura libre (=220 cm) | | **X** | |
| franja de transferencia o seguridad (120 cm a 300 cm) | | **X** | |
| Área de circulación tipo acera | | **X** | |
| Área peatonal o de seguridad contrastante | | **X** | |
| Cerca de los ingresos a las edificaciones | | | **X** |
| En vías públicas (rebajar a la altura de la vía pública) | | | **X** |
| Señalización horizontal de líneas blancas continuas | | | **X** |
| Señalización horizontal del símbolo mundial para la discapacidad | | | **X** |
| Señalización vertical a 210 cm de altura | | | **X** |
| Iluminación natural o artificial | | | **X** |

**CULTURA**

| **TRATO AL CLIENTE** | **M** | **R** | **B** | **E** |
|---|---|---|---|---|
| **Conocimiento** (Servicio al cliente, términos técnicos, función de cada área del hotel, higiene personal, conocimiento de la ciudad etc.) acerca de accesibilidad poner. | | | **X** | |
| **Actitud** (confiable, innovador - sugerencias o soluciones, analizar de conducta, atento - cordial, considerado, tolerante) | | | **X** | |
| **Habilidades** (comunicación, cooperación en equipo, interpretar lenguaje corporal) | | | **X** | |

**Anexo N° 6:** *Evidencia fotográfica*















## Entrevistas











**Visita a los Establecimientos Hoteleros**













