



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
TURISMO

PROBLEMA:

ACCESIBILIDAD DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EMPERADOR
UBICADO EN EL CANTÓN BABAHOYO

AUTOR:

RAMOS RODRIGUEZ CARLOS LUCIANO

TUTORA:

LANDETA BEJARANO ZORAIDA NATHALIE

BABAHOYO - ECUADOR

2022





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



DEDICATORIA

Agradezco a mis padres por brindarme su apoyo incondicional porque siempre han estado pendiente de cada paso que eh dado, por ser parte de mis inspiraciones para convertirme en su mayor orgullo y seguir adelante para culminar esta última etapa profesional.

A mi novia por apoyarme en cada proceso y estar siempre al pendiente de cada logro que eh tenido, estar hay día y noche disponible para ayudarme sin importar nada todo para convertirme en un gran profesional y que toda mi familia este orgulloso.

Por último, a todos los que fueron mis docentes durante todo este proceso universitario, gracias por el gran conocimiento y la paciencia que me brindaron para culminar con éxito esta última etapa de mi carrera universitaria.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme las fuerzas cuando ya no las tenía, cuando ya daba todo por perdido y cuando mi único camino era tirar la toalla echando todos mis años de estudio y preparación, por ponerme personas, amigos y conocidos en mi camino porque gracias a ellos no estuviera escribiendo este agradecimiento, entre esas personas que me tendieron la mano esta; mi tutora la Msc. Zoraida Nathalie Landeta Bejarano que a pesar de su estado de embarazo estuvo hay para corregirme y ayudarme con mi estudio de caso, la Ing. Mary Elizabeth Diaz Sánchez y por último el Ing. Jaime Vera Acosta.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
RESUMEN



¿Cuáles son las Condiciones de accesibilidad del alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo?

Las personas con discapacidad física, visual, auditiva, intelectual entre otras, tienen el derecho de alojarse en establecimientos que ofrezcan inclusión, la accesibilidad debe ser importante para los prestadores de servicio fortaleciendo el desarrollo turístico generando mayores demandas. Los establecimientos hoteleros ofrecen diferencias ante su competencia y preferencia por parte de los turistas con discapacidad.

En el presente estudio de caso se analiza la accesibilidad del alojamiento turístico del hotel emperador ubicado en el cantón Babahoyo, se realizó una ficha de observación que consiste en la recolección de datos por medio de la visualización del objeto de estudio, propone inspeccionar la ubicación y mediante datos visuales marcar la presencia o ausencia de un servicio u producto, tomando como referencia la ficha del Ministerio Nacional del Turismo Mintur y las normas INEN 3141 2018-05 para el levantamiento de información. Mediante fichas y entrevistas, se analiza si el Hotel Emperador cuenta o no con una infraestructura accesible y el personal capacitado para una buena atención y cuidado de las personas con discapacidad que serán futuros huéspedes del establecimiento.

Palabras Claves:

Accesibilidad, Alojamiento Turístico, Hotel, Diseño Universal, Discapacidad.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
SUMMARY



What are the accessibility conditions of the Emperor tourist accommodation located in the Babahoyo canton?

People with physical, visual, auditory, intellectual disabilities, among others, have the right to stay in establishments that offer inclusion, accessibility must be important for service providers, strengthening tourism development, generating greater demands. Hotel establishments offer differences to their competition and preference by tourists with disabilities.

In the present case study, the accessibility of the tourist accommodation of the Emperor Hotel located in the Babahoyo canton is analyzed, an observation sheet was made that consists of the collection of data through the visualization of the object of study, it proposes to inspect the location and Using visual data, mark the presence or absence of a service or product, taking as a reference the file of the National Ministry of Tourism Mintur and the INEN 3141 2018-05 standards for gathering information. Through files and interviews, it is analyzed whether or not the Hotel Emperor has an accessible infrastructure and trained personnel for good attention and care of people with disabilities who will be future guests of the establishment.

Keywords:

Accessibility, Tourist Accommodation, Hotel, Universal Design, Disability.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
INDICE GENERAL



CONTEXTUALIZACIÓN	7
1. Planteamiento Del Problema.....	7
2. Justificación	10
3. Objetivo del estudio	11
4. Línea De Investigación	11
DESARROLLO	12
5. Marco Conceptual.....	12
6. Marco Metodológico.....	18
7. Resultados	27
8. Discusión de Resultados	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
9. Conclusiones	33
10. Recomendaciones.....	35
REFERENCIAS Y ANEXOS.....	36
11. Referencia.....	36





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
CONTEXTUALIZACIÓN



1. Planteamiento Del Problema

Contexto internacional

A nivel mundial, existe un mercado con mucho potencial para el turismo y los viajes; este segmento es el del turismo accesible. El Banco Mundial explica en su informe publicado en su página web oficial que las personas con discapacidad representan el 15% de la población en todo el mundo, y que entre ellas “110 millones y 190 millones de personas, se ven afectadas por discapacidades importantes” (Banco Mundial, 2021). Ante estas cifras tan relevantes, es necesario establecer que el contar con instalaciones y servicios turísticos accesibles es imprescindible para lograr una verdadera inclusión, donde todas las personas puedan disfrutar del turismo independiente de sus limitaciones físicas temporales o permanentes. En el 2006 se llevó a cabo la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD) por la Asamblea General de la ONU y en el 2017 fue ratificada por los estados participantes incentivando “una mayor atención a las obligaciones del sector turístico para garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.” (Organización Mundial del Turismo, 2014, p. 4)

Contexto Nacional

Ecuador en materia de accesibilidad ha venido evolucionando desde el 2018 donde se incluyó los derechos de las personas con discapacidades y se elaboró normativas “ya que todos tienen el mismo derecho de realizar actividades turísticas en



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



igualdad de condiciones” (Sanchez Ruiz y Paladines Sarango, 2021, p. 3). En base a las últimas estadísticas realizadas por el Gobierno del Encuentro junto al Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos han arrojado una gran alta tasa de discapacidad a nivel nacional, “Física (45,66%), Intelectual (23,12%), Auditiva (14,12%), Visual (11,54%), Psicosocial (5,55%) entre ellas están registradas Femenino (206.714), LGBTI (28), Masculino (264.463) en total a nivel nacional existen exactamente (471.205)” (Consejo Nacional de Discapacidades del Ecuador, 2022). Todos estos datos son oficiales, actualizados en el presente año y están registrados en la página oficial del Gobierno del Encuentro. A nivel de accesibilidad existen iniciativas en nuestro país como ejemplo la ciudad de Baños que “es la primera ciudad a nivel nacional en implementar el turismo accesible en el Ecuador, los hoteles y habitaciones están adecuados para personas con movilidad reducida, por este motivo se la considero la primera ciudad más accesible del Ecuador” (López B. y Luna V., 2017).

Contexto Local

En el contexto local “en la provincia de Los Ríos existen 18.988 personas con discapacidad” (CONADIS, 2015, p. 1), en cuanto a los establecimientos de alojamiento “la ciudad de Babahoyo actualmente posee alrededor de 12 establecimientos hoteleros 7 están debidamente registrados por el ministerio de turismo” (Veloz Díaz , 2018, p. 14). Uno de los sectores importantes en cuanto al equipamiento de la planta turística es el sector de alojamiento, el cual constituye una pieza clave al ofertar turismo en un destino, por ello es necesario analizar las normas NTE-INEN de Accesibilidad al medio físico, así como la ficha de accesibilidad del MINTUR que establecen parámetros de diseño



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



universal requeridos para brindar un servicio accesible a los turistas y visitantes de la ciudad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



2. Justificación

La motivación que adquirí para realizar el presente tema de investigación nació cuando realicé prácticas pre profesionales en un sitio de alojamiento de la ciudad de Babahoyo y pude evidenciar la necesidad de contar con accesibilidad en torno a la infraestructura hotelera pues existían personas que por falta de la misma no se hospedaban en el hotel, es importante considerar que de acuerdo a diversos estudios realizado por la OMT se atribuye que el turista con discapacidad es un cliente más fiel que cualquier otro turista que tiene más opciones de hospedajes y destinos.

Así también, el conocimiento adquirido en la materia de Turismo Social e inclusivo me ayudó a ampliar mi criterio sobre que no se puede hablar de un turismo como derecho si no se logra que las personas con discapacidad se sientan integradas en la sociedad mediante servicios turísticos que permitan el poder viajar a cualquier persona y ser autónomos, independientemente de que tenga o no discapacidad, temporal o permanente.

Por lo tanto, con la presente investigación exploratoria se permite reconocer las condiciones de accesibilidad en el alojamiento turístico Emperador, el cual es un referente de establecimiento hotelero dentro del cantón Babahoyo; mediante el análisis de su accesibilidad se lograría plantear estrategias adecuadas que aporten a la mejora de la accesibilidad no solo del hotel investigado si no también en la ciudad.

Esta investigación beneficia a las personas con discapacidad y a la sociedad en general contribuyendo con un granito de arena a la concienciación de todos los involucrados en el desarrollo turístico: residentes, organismos públicos e instituciones privadas que proveen



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



servicio en especial a los establecimientos hoteleros, parte vital de la toma de decisiones al elegir un destino turístico por parte de los turistas potenciales y viajeros en general.

3. Objetivo del estudio

Objetivo General

Analizar las Condiciones de accesibilidad del alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo.

Objetivo Especifico

- Fundamentar teórica y legalmente los conceptos y parámetros de análisis de accesibilidad para alojamiento turístico.
- Registrar las características y condiciones de accesibilidad observadas en el alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo.
- Diagnosticar las Condiciones de accesibilidad del alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo mediante el análisis de los resultados recogidos en la Ficha de Accesibilidad turística.

4. Línea De Investigación

La línea de investigación del presente trabajo complejo “accesibilidad del alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo” va enmarcado en la línea de investigación del desarrollo de bienes, productos, servicios, y procesos turísticos y como sub-línea mejorar la infraestructura turística y hotelera de la región.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
DESARROLLO



5. Marco Conceptual

Alojamiento Turístico

Intriago y Solórzano (2017) definen un servicio de alojamiento turístico como “la oferta de hospedaje a cambio de un beneficio económico en habitaciones debidamente equipadas, dotadas al menos de una cama, ofrecida como el principal servicio a turistas, viajeros y huéspedes” (p. 261).

El alojamiento se determina como parte importante de la hospitalidad, ya que dicho concepto va más allá, formada esta por todas aquellas cuestiones que hacen que el visitante se sienta bien en un destino, como tiendas, parques, gastronomía, hospitales, entre otros. (Cedeño & Ormaza, 2021, p. 34)

El alojamiento puede ser usado por cualquier persona ya sea natural o jurídica, esta consiste en prestar algún servicio de hospedaje no permanente ya sea a personas de la localidad o extranjeras.

Accesibilidad De Alojamiento Turístico

Alejandra Zapata (2019) plantea que la accesibilidad representa diversos atributos que tienen tanto 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 (p. 4).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



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.

El artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidades del 25 de septiembre del 2012 establece que:

La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. (p.11)

Condiciones De Accesibilidad En Alojamiento Turístico

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 o de la persona alojada en el establecimiento hotelero.

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



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



uno. La accesibilidad deberá estar presente en toda la cadena turística, para ello las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades debe estar bien planificadas y probadas para contribuir a la percepción de una calidad excelente. (Organización Mundial del Turismo, 2015, p. 22)

Diagnóstico De Accesibilidad En Alojamiento Turístico

El diagnostico de accesibilidad de alojamiento turístico nos sirve para reconocer las falencias que tiene los alojamientos para tratar a una persona con discapacidad, aunque hay algunos establecimientos turísticos con accesibilidad limitada es por eso por lo que estas instalaciones deberían por medio de un diagnóstico acoplarse a las necesidades de los huéspedes con discapacidad.

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, es decir no disponen de todos los servicios o productos accesibles, indispensables para el uso de grupos vulnerables. (Cantos & Cedeño, 2022, p. 17)

Accesibilidad

Cristina Labrador (2005) define 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 en él, 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.

Diseño Accesible



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) establece un conjunto de normativas para garantizar el diseño accesible en cualquier ambiente físico, donde los establecimientos deberán tener en cuenta los siguientes aspectos, según la Norma NTE INEN 3141:

Ascensores: Principalmente deben tener una dimensión de 1 200 mm de fondo y 1 000 mm de ancho en la cabina, estos deberán tener un tiempo mínimo de 5 segundos de espera entre apertura y cierre, donde un área de entrada y salida de 1 200 mm x 1 200 mm deberá estar marcada, el tablero de comandos deberá poseer una altura máxima de 1.2 metros desde el piso, y los botones deberán poseer relieve braille, señales auditivas, y el botón de emergencia siempre debe estar ubicado en la zona de abajo. **Bordillos y**

Pasamanos: Las agarraderas deberán poseer secciones redondas con una circunferencia establecida entre 3,5cm y 5cm. Los bordillos tendrán que ser creados con materiales no propensos al moldeado y una altura mínima de 15cm desde el piso. Por último, los pasamanos deberán poseer una circunferencia similar a la de las agarraderas, y estos tendrán que mantener la misma forma y dirección durante todo el trayecto, con una extensión de 30cm en cada extremo que vaya horizontalmente. **Estacionamientos:** Los estacionamientos para automóviles deberán tener un ancho de 2.2m y 5.0m de largo, con una franja de transferencia compartida para aumentar el espacio de salida, y su posicionamiento deberá de estar de preferencia cerca de la entrada del establecimiento, asimismo, esta entrada deberá contar con una rampa que dependerá del ancho de la entrada. **Rampas:** Las pendientes paralelas deberán contar con una proyección de inclinación del 8% para rampas de hasta 15m, 10% para rampas de hasta 10m, y 12% para rampas de hasta 3m, en pendientes transversales el máximo de inclinación deberá no



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



ser mayor al 2%. Al final de la rampa para entradas deberá contar con una zona plana de descanso con una dimensión mínima de 1.2m. **Señales:** Las señales visuales deberán estar definidas respecto a la señalética general declarada por el Ministerio de Obras Públicas respecto al color, forma y representación, asimismo deberán contar con suficiente luz y no tienen permitido generar reflejos, el texto deberá notarse tanto como la imagen; para señales auditivas se prohíbe el ruido en las muestras de audio, con tal de permanecer distinguibles; por último, las señales táctiles deberán contar con un relieve suficientemente alto, que no provoque lastimaduras y estarán ubicados en una zona accesible. **Ventanas:** Se toma como referencia la altura de una persona sentada promedio, siendo esta 1.2m respecto al suelo, se expande 30 grados hacia arriba y hacia abajo para determinar el ángulo de visión. Si la ventana está por debajo de los 85cm, se deberá colocar un pasamanos como método de protección, asimismo, deberá contar con suficiente ventilación e iluminación en el cuarto que está ubicado. (Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN, 2018, págs. 2-4)

Un diseño accesible es de gran ayuda porque abre un mundo de posibilidades para una mejor accesibilidad de alojamiento para las personas con discapacidades y que puedan guiarse o comunicarse con otras personas.

Diseño Universal

Alba et al. (2011) explican que el diseño universal no nació específicamente en un ambiente educacional, sino que este nació como un término aplicado a la arquitectura entre los años setena en Estados Unidos por Fue Ron Mace, usándolo por primera vez como fundador de Centro para el Diseño Universal, y define a este como ambientes y objetos que



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



pueden ser manejados por cualquier persona sin necesidad de añadidos extra, ya sea otra persona o aparatos externos. Él usó esos principios para construir varios edificios y espacios al aire libre que tenían como prioridad atender la mayor cantidad de necesidades posibles y así mejorar la cantidad de personas que ingresaban a los establecimientos. (p.5)

Podemos describir que uno de los principales del diseño universal es la igualdad y la facilidad de uso independientemente de sus capacidades y habilidades, para así minimizar el riesgo de cometer algún error en el proceso, uno de los ejemplos de diseño universal son los suelos deslizantes y sin escalones, baños adaptados, señalización pensada para personas con problemas visuales entre otros.

Derecho a la Accesibilidad

El artículo 19 de la Ley Sobre Discapacidades del 6 de abril del 2001 establece que:

Se garantiza a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, evitando y suprimiendo barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social.

En toda obra pública que se destine a actividades que supongan el acceso de público, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad. La misma previsión deberá efectuarse en los edificios destinados a empresas privadas de servicio público, en los que exhiban espectáculos públicos y en las unidades sociales y recreativas para uso comunitario, que en adelante se construyan, reformen o modifiquen. (p.15)

Respecto a normas sobre la accesibilidad en establecimientos turísticos, el Ministerio de Turismo de Ecuador (2015) resalta que:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



El acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente (p.23).

Por último, con respecto a hoteles de 3 o más estrellas declara lo que debe constar en un hotel como lo dice el requisito 14 “la recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad y requisito 18 que debe contar con habitaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento” (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015, págs. 29-30).

El derecho a la accesibilidad está creado con el objetivo de fomentar el turismo para las personas con discapacidades, además de facilitar las necesidades que poseen a la hora de requerir un ambiente en el cual puedan desenvolverse libremente, lo que les permite disfrutar la cultura y el turismo al máximo.

6. Marco Metodológico

Tipo y Diseño De Investigación

En nuestro estudio de cas, se ha diseñado un análisis a partir de las normas INEN, el tipo de investigación es exploratoria, es decir, su objetivo es aproximarse a un asunto desconocido o que posee poca información de investigación.

El enfoque de la investigación es cualitativo, se calificarán las condiciones del establecimiento Hotel Emperador respecto a su nivel de accesibilidad en lo que se puede definir Inaccesible, Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto, Totalmente Accesible.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



El método que se usará en la investigación es el deductivo, por medio de la observación y análisis se determinará si el establecimiento cuenta o no con las medidas necesarias para poder tener un nivel aceptable de accesibilidad, va de lo general a lo particular donde a través del conjunto de reglas establecidas por la INEN se notará no solo si existen servicios y objetos de accesibilidad sino también que estos cuenten con las medidas y condiciones necesarias de trabajo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECAUDACIÓN DE
INFORMACIÓN.



Técnicas

Observación Directa:

El método de observación directa consiste en la recolección de datos por medio de la visualización del objeto de estudio, propone inspeccionar la ubicación y mediante datos visuales marcar la presencia o ausencia de un servicio u producto, su estado de funcionalidad y la cantidad suficiente de estos.

Instrumentos

Ficha de Observación:

La ficha de observación es un instrumento de investigación donde se describe un conjunto de criterios los cuales se les asigna un nivel de calidad o puntaje a un objeto o servicio dependiendo del estado de este. La ficha de observación que se generará tendrá una lista de 40 ítems, los cuales estarán compuestos por la norma INEN 3141 2018-05 con respecto a la accesibilidad en establecimientos, que abarcan ramas desde el estado de los ascensores, escaleras, pasamanos, y la presencia de rampas para personas con discapacidad en la entrada y guardamanos en ventanas, con su respectiva medida aprobada por la misma institución y la Ficha de accesibilidad de atractivos turísticos del Ministerio de Turismo del Ecuador publicado en el 2017.

La siguiente Tabla 1 muestra la ficha de accesibilidad del MINTUR 2017.

Tabla 1. Ficha de Diagnostico de Accesibilidad.

FICHA DE DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA HOTEL EMPERADOR		
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO		






UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TURISMO



 Establecimiento Indicadores	HOTEL EMPERADOR		OBSERVACION	FOTOGRAFIA
	SI	NO		
GENERAL				
Estacionamiento				
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad (ancho entre 2.2m y 5.0m)				
Rampas externas a desnivel a) hasta 15 metros: 6 % a 8 % de incl. b) hasta 10 metros: 8 % a 10 % de inclinación. c) hasta 3 metros: 10 % a 12 % de inclinación.				
Gradas externas (Ingresos) (Ancho mínimo de 1.2m)				
Puertas Automáticas (Detección desde 1.5m de distancia, y ancho de entrada de 0.6m cada lado desde el centro)				
Ascensor (Dimensiones de 1.2x1.2m, tableros a altura de 1.2m, sonidos de llegada, luces en los botones)				
Recepción (Dos alturas, la primera entre 0.95 a 1.1m y la segunda entre 0.74 y 0.8m, sin obstáculos, con un ancho mínimo de 0.9m, y 0.6m de profundidad)				
Cuartos de baño y aseo (Recepción del Hotel)				
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado				
DISCAPACIDAD FÍSICA				
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Pasamanos Altura del pasamanos superior entre 850 - 950mm. Altura del pasamanos inferior entre 600 - 750mm.				
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)				
Cuartos de baño adaptado (Taza a altura de 0.5m y distancia de 0.7m respecto a la pared)				
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)				
Baño - Barras de apoyo				
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar, a 45cm de distancia respecto al suelo)				
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)				
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor (Duración máxima de 10 segundos)				
Baño - Lavabo sin pedestal				
Accesorios de limpieza y aseo (Eje. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.				
Salva escaleras				
Vías de circulación peatonal accesibles (pasillos del hotel)				
DISCAPACIDAD VISUAL				
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)				
Sensores de voz/ bucle magnético				
Rotulación para personas ciegas (Eje: Braille, alto relieve, plano háptico)				
Pasamanos				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



(Diámetro entre 3.5 a 5cm, con separación de 5cm a la pared y altura de 1m)				
Cuartos de baño adaptados (habitación)				
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)				
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor				
Bandas podotáctiles o contraste en piso				
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)				
Vías de circulación peatonal accesibles (veredas y pasillos del hotel) con bandas podotáctiles.				
DISCAPACIDAD AUDITIVA				
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente.)				
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)				
Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)				
Cuartos de baño adaptado (hotel)				
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)				
DISCAPACIDAD INTELECTUAL O PSICOSOCIAL				
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Personal capacitado)				
Accesibilidad cognitiva en la Recepción del Hotel (señalética clara, gráfica y bien distribuida)				
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



TOTAL				
PORCENTAJE				
0% al 20%				
Inaccesible				
21% al 40%				
Muy Bajo				
41% al 50%				
Bajo				
51% al 70%				
Medio				
71% al 91%				
Alto				
91% al 100%				
Totalmente Accesible				

Índice De La Accesibilidad Creada para el Alojamiento del Hotel Emperador.

Con el fin de diagnosticar la accesibilidad del hotel se ha diseñado el presente índice de accesibilidad que cuenta con una serie de ítems que al momento de realizar la observación se marca y se detalla la presencia y estado de lo que se está observando, denotando su existencia con un Si o No, o dejar un espacio para describir cómo se encuentra el objeto de estudio en caso de ser necesario.

El índice de accesibilidad es un valor que tiene como propósito vigilar que se mantenga un cierto nivel de accesibilidad entre los turistas para reducir la desigualdad e identificar los problemas que este presenta. Se calcula por medio de los resultados obtenidos en una ficha de observación, se toman los valores positivos de este y se los divide para el número total de ítems en la ficha, y se lo multiplica para 100% con el propósito de obtener un porcentaje.

La forma de evaluar el índice de accesibilidad se justifica en su estructura conceptual y operativa, donde una vez obtenido se puede averiguar el estado de la accesibilidad dependiendo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



de qué tan alto es este, donde abarca una calificación que va desde inaccesible o accesibilidad nula, pasando por bajo, medio, alto y por último un establecimiento completamente accesible si supera más del 91% de índice de accesibilidad.

Porcentajes

0% al 20% Inaccesible

21% al 40% Muy Bajo

41% al 50% Bajo

51% al 70% Medio

71% al 91% Alto

91% al 100 Totalmente Accesible

Entrevista:

La entrevista es una herramienta en la cual a través de una conversación se extrae información a una persona o un grupo de personas. Se le consultará al personal del Hotel Emperador sobre su opinión respecto a la accesibilidad en el local, si estos están capacitados para recibir personas con discapacidad y cuál es su modus operandi en caso de ser cierto, para determinar su nivel de disposición a la hora de atender a este tipo de clientes y si se sienten satisfechos

Cuestionario Semiestructurado:

Es el conjunto de preguntas que se vinculan a la entrevista realizada a la fuerza de trabajo del Hotel Emperador, estará compuesto de un total de () preguntas las cuales contendrán diferentes categorías. Se le llama semiestructurado porque su objetivo no es ser completamente



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



rígido a la hora de ser consultado, sino que se plantea una comunicación fluida entre las preguntas como si de una charla se tratase.

Las ventajas de este tipo de cuestionarios son que permite la flexibilidad a la hora de realizar las preguntas, las cuales estarán estructuradas antes de realizar el acercamiento a los entrevistados, y a diferencia de una estructurada, concuerda con el enfoque cualitativo de la investigación, al no consultar números ni estar obligadas las personas a responder de manera exacta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



7. Resultados

Resultado de la **Ficha de observación** diseñado para el diagnóstico de accesibilidad del Hotel Emperador, ubicado en la ciudad de Babahoyo:

Análisis de los resultados de la Ficha de Accesibilidad según el índice de accesibilidad creado a partir de la ficha de accesibilidad del Ministerio de Turismo Mintur y la Norma Técnica Ecuatoriana INEN NTE INEN 3141 - 2018-05. Como resultado fuerte y relevante del estudio de caso se evidenció a través del índice que el Hotel Emperador es **TOTALMENTE INACCESIBLE CON UN PORCENTAJE DEL 7,50%** sobre el 100% de accesibilidad.

Este indicador se estableció a partir del cálculo utilizando la fórmula para calcular el índice de accesibilidad (40 criterios con un puntaje de 1 siendo el 100% 40 puntos). Con el fin de valorar la accesibilidad se considera el puntaje por cada respuesta afirmativa sobre el Total de ítems * 100%. Una vez analizado cada criterio se obtuvo el siguiente conteo: 3 puntos en el Indicador SI y 37 puntos en el Indicador NO.

Aplicación de la Formula: $(3*100) / 40 = 7,50$.

Análisis por criterio de accesibilidad según la discapacidad analizada.

La ficha de observación se divide en 5 categorías considerando las siguientes discapacidades: Física, Visual, Auditiva, intelectual o psicosocial y una de análisis general.

Accesibilidad General:

Se obtuvo una puntuación de 3/9, o un índice de accesibilidad del 33.3% en este aspecto (Muy Bajo), y a pesar de contar con algunos implementos mencionados en esta categoría, no cumple por completo el estándar de las normas, debido a que el estacionamiento se encuentra



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



ubicado lejos del Hotel, no presenta dos alturas diferentes en el mostrador y no posee baños accesibles.

Con respecto a los ítems que no posee están la falta de rampas en la zona exterior del edificio, la ausencia de gradas y puertas automáticas en la entrada, y el que no posee indicadores de libre/ocupado en el baño de la planta baja.

Discapacidad Física:

Se obtuvo una puntuación de 0/13, o un índice de accesibilidad del 0% en este aspecto (Inaccesible), la única presencia de accesibilidad en esta categoría.

Entre los ítems se encuentran la ausencia de rampas en la entrada del establecimiento, una recepción que posea dos alturas diferentes (el hotel solo cuenta con una sola y no respeta la altura de la norma), la falta de espacio accesible en los baños (solo posee un diámetro de 0.45m en vez de los 1.5m que pide la norma), tampoco cuenta con apoyos ni sillas desplegadas en la ducha, ningún sistema de asistencia en caso de emergencia, y el lavabo cuenta con un pedestal, o en este caso estructura debajo de este, cosa que no debería poseer, y el mecanismo dispensador no es de tipo sensor o pulsación, por último, los dispensadores de papel higiénico se encuentran muy bajos (a 0.4m) para una persona con discapacidad.

Discapacidad Visual:

Se obtuvo una puntuación de 0/10, o un índice de accesibilidad del 0% en este aspecto (Inaccesible). Se denota la ausencia de braille o JAWS en la recepción del hotel, tampoco cuenta con algún tipo de sensor de voz ni relieve braille dentro de la instalación del hotel, se encuentran las mismas falencias en los baños encontradas en la categoría de Discapacidad Física, por último,



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



las vías de circulación no poseen el ancho suficiente ni cuentan con su respectivo pasamanos que vaya acorde a las normas.

Discapacidad Auditiva:

Se obtuvo una puntuación de 0/5, o un índice de accesibilidad del 0% en este aspecto (Inaccesible). La recepción no cuenta con personal adaptado que conozca lenguaje de señas o que muestre pantallas con subtítulo para las personas con discapacidad auditiva, tampoco cuenta con ilustraciones ni señales dentro del establecimiento, y los baños no poseen un sistema de asistencia en caso de emergencia.

Discapacidad Intelectual o psicosocial:

Se obtuvo una puntuación de 0/3, o un índice de accesibilidad del 0% en este aspecto (Inaccesible). Las señaléticas no se encuentran adaptadas para una persona con discapacidad intelectual, o son pequeñas, o son inexistentes, ni el personal está adaptado para atender personas con este tipo de discapacidad, asimismo, el baño no cuenta con un sistema “Pulse para Hablar”.

Resultado del Análisis de las Entrevistas realizadas en el estudio de caso:

Se realizaron dos entrevistas direccionadas al grado de accesibilidad de alojamiento turístico que posee el establecimiento del hotel emperador y el cantón Babahoyo, que muy amable y respetuosa el encargado de recepción Tecnólogo En Diseño Gráfico Oscar Eduardo Jácome Coello y el representante del Gad Municipal el Analista Técnico De Cultura Y Deporte Lic. En Hotelería y Turismo Gino Paul Villacrés Acosta, aceptaron brindarme la respectiva información solicitada en cuanto a la accesibilidad de alojamiento con la que cuenta el establecimiento y el cantón, dando respuestas a las interrogantes diseñadas en la entrevista semi estructurado.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



El objetivo de esta entrevista fue indagar sobre la apreciación que tiene el personal del Hotel Emperador y el encargado de área de Turismo del Gad Municipal de Babahoyo sobre la situación de accesibilidad que presenta el Hotel Emperador y la ciudad de Babahoyo respectivamente.

Resultado de la entrevista #1 dirigido al personal del Hotel Emperador:

Respecto a las respuestas otorgadas por la entrevista al recepcionista del hotel el Tecn. Oscar Jácome, se ha podido encontrar que el interés existe para intentar aumentar la accesibilidad en el edificio, sin embargo, el personal no está entrenado, y debido a la poca demanda turística el hotel no posee los suficientes ingresos para realizar cambios que mejoren la accesibilidad del local. Así también se constató que existe el interés del parte del personal que labora en el hotel para conocer más sobre accesibilidad turística, pero en la actualidad los dueños del hotel no planifican ninguna sobre este tema.

Resultado de la entrevista #2 dirigida al funcionario encargado del área Turismo del Gad Municipal de Babahoyo:

En la entrevista que se realizó al funcionario que labora con el GAD municipal de Babahoyo el Lic. Gino Villacrés, se ha destacado que a pesar del reconocimiento que tiene la alcaldía sobre la importancia del diseño universal en los servicios de alojamiento turístico de la ciudad se reconoce que los dueños de los establecimientos hoteleros no están motivados en invertir en la accesibilidad de sus hoteles; puesto que, lo consideran un gasto innecesario debido que la ciudad de Babahoyo no es una ciudad turística. El analista técnico recomienda aun así se deberían realizar capacitaciones respecto al tema ya que mientras más avanza el tiempo, mayor es la necesidad de accesibilidad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



8. Discusión de Resultados

Una vez planteado los resultados del estudio de caso “Accesibilidad Turística Hotel Emperador Ubicado En El Cantón Babahoyo” se contrasta la misma con el marco conceptual citado en la investigación documental de este examen práctico complejo. Asumiendo la siguiente postura citada por Cantos & Cedeño, 2022, que establece lo siguiente:

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, es decir no disponen de todos los servicios o productos accesibles, indispensables para el uso de grupos vulnerables. (Cantos & Cedeño, 2022, p. 17).

En esta cita realizada se refleja que en otras ciudades como Portoviejo de la provincia de Manabi tambien se tiene problemas indentificados encuanto a la accesibilidad turisticas en establecimientos hoteleros, por tanto, se evidencia la existencia del irrespeto a las normas tecnicas sobre la acesibilidad en edificios y hoteles, siendo esta lamentablemente escasa o nula a nivel nacional.

Los resultados del presente estudio marcan que la infraestructura no concuerda con un Diseño Universal, 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.

Después de una larga investigación, haciendo entrevista y recopilando información se puede constatar que las instalaciones del establecimiento Hotel emperador no responden a las necesidades de las personas con discapacidad. La accesibilidad debe ser algo fundamental para



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



todo tipo de empresas tanto públicas y privadas ya que al ser una entidad accesible está atrayendo más demandas turísticas porque no habría ningún tipo de limitaciones al momento de querer ingresar al lugar, realizar actividades como el resto de las personas.

Anteriormente no se ha realizado ningún estudio de caso analizando el grado de accesibilidad que posee, por lo tanto, esta investigación sirve como aporte al conocimiento general sobre la accesibilidad que posee el establecimiento del Hotel Emperador.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



9. Conclusiones

El presente estudio de caso concluye lo siguiente:

Las condiciones de accesibilidad del alojamiento turístico Emperador ubicado en el cantón Babahoyo es totalmente inaccesible. Esta afirmación se basa la evidencia presentada mediante la Ficha de observación y el cálculo de accesibilidad diseñado para diagnosticar un nivel de accesibilidad del establecimiento hotelero.

El análisis de la accesibilidad en el establecimiento Hotel Emperador, determinó a través del índice que el Hotel Emperador es **TOTALMENTE INACCESIBLE CON UN PORCENTAJE DEL 7,50%** sobre el 100% de accesibilidad.

De acuerdo a los criterios analizados existe el 0% de accesibilidad para las discapacidades física, visual, auditiva e intelectual o psicosocial. El criterio general obtuvo el 33.3% el mismo que viene siendo un porcentaje muy bajo de acuerdo a la escala creada.

En cuanto a la norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3141 2018-05 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Dormitorios y habitaciones accesibles. Requisitos” en la que establece la cantidad mínima de habitaciones accesibles para servicio de alojamiento que todo hotel debe tener, se evidencia que el hotel Emperador no cuenta con ninguna habitación accesible, siendo que el hotel tiene un total de 32 habitaciones; por tanto, le correspondía tener mínimo 2 habitaciones cada una con baño adaptado.

Por medio de la entrevista a los trabajadores del hotel se pudo denotar que este no opera con personal entrenado para atender a personas con discapacidad, lo cual es crucial si el establecimiento no posee otras medidas de accesibilidad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



La ficha de accesibilidad quedará como un registro para guardar las características accesibles que posee el hotel al momento de la investigación, y servirá como base para futuros estudios que se realicen en trabajos similares, o para registrar cambios si el establecimiento decide cambiar sus normas de accesibilidad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



10. Recomendaciones

Principalmente se deberían implementar rampas en la entrada para beneficiar a personas con sillas de ruedas, y que esta entrada conecte al estacionamiento que posee el establecimiento, que vaya acorde a la norma y también el mostrador de la entrada debe poseer las alturas requeridas.

Se recomienda la implementación de pasamanos y agarraderas en los pasillos y baños respectivamente que respeten el diseño universal, así como aumentar el espacio de área vacía del baño, retirando la estructura que se encuentra debajo de los lavamanos, subir la ubicación del rollo de papel higiénico y agregar un asiento en la zona de la ducha.

Por último, en caso de no poder implementar las recomendaciones anteriores, el personal del hotel tiene el deber de estar entrenado para ofrecer accesibilidad a los huéspedes, ya sea conociendo lenguaje de señas, estar dispuesto a ayudar a las personas con discapacidad física en entradas y subidas del local, y otorgar herramientas como texto a voz o placas en braille para huéspedes con discapacidades auditivas y visuales. La capacitación del personal puede ser efectuado en forma de tutoriales por internet que les ayude a aprender métodos que faciliten la accesibilidad como lo son de lenguaje de señas, el uso de placas braille, y cómo mover sillas de ruedas a través de escaleras y veredas sin rampas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
REFERENCIAS Y ANEXOS



11. Referencia

Alba, C., Sánchez, j., Y Zubillaga, a. (2011). *Diseño universal para el aprendizaje (dua)* .

Banco Mundial. (7 de 7 de 2021). *Página oficial del Banco Mundial de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>

Cantos, M., y Cedeño, j. (2022). *Diagnóstico de la accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del covid-19*.

Casilla Ruíz, H. G. (2018). *Accesibilidad en la planta hotelera para las personas con movilidad reducida y su aporte al desarrollo turístico de la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo

Cedeño, j., y Ormaza, a. (2021). *Evaluación y clasificación del alojamiento turístico para la satisfacción del cliente: caso puerto lópez*.

Conadis. (2015). *Personas con discapacidad por provincia*. Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades.

Consejo Nacional de Discapacidades del Ecuador. (7 de julio de 2022). *Estadísticas de discapacidad*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Dr. Serrano Gómez , F., Doctoranda: Fernández Alles, M. T., y Dr.Serrano Domínguez , c. (2017). *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cadiz* . Cadiz.

Instituto Ecuatoriano de Normalización - Inen. (2018). Norma Nte Inen 3141.

Intriago, J., y Solórzano, M. (2017). El alojamiento turístico en hogares: una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la parroquia de Canoa (destino de sol y playa) después del terremoto del 16 de abril. Canoa.

Labrador, c. (2005). *Un entorno para todos..., hacia el diseño Universal*.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Ley Orgánica de Discapacidades. (25 de septiembre de 2012).

Ley sobre discapacidades. (16 de abril de 2001).

López Brunett, A. L., & Luna Vergara, H. Z. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 3.

Luisa, L. B., y Luna vergara, h. Z. (2017). *Turismo accesible en el ecuador*. Ecuador.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Requisitos para hostería, hacienda turística, lodge - 3 estrellas*.

Mintur. (2018). *Metodología para la Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos del Ecuador 2017*. Quito: 1era Edición .

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la omt por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas*.

Sanchez Ruiz, J., y Paladines Sarango., T. (2021). Perfil del turista con capacidades especiales: caso de estudio parque nacional yacuri de la provincia de Loja-Ecuador. *Reflexiones*, 100(2), 1-14. Doi:10.15517/rr.v100i2.43326.

Teresa, F. A. (2009). *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Cadiz.

Veloz díaz , E. P. (2018). *Formación profesional de los prestadores de servicios en los hoteles del cantón Babahoyo*. Babahoyo.

Zapata, A. (2019). *La accesibilidad en los servicios turísticos, una cuestión de derechos – diseño de evaluación - ciudad de Lujan, provincia de Buenos Aires*.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO








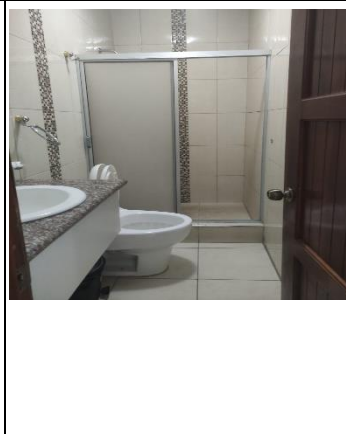
12. Anexo




Anexo 1



Ficha De Observación





FICHA DE DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA				
HOTEL EMPERADOR				
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO			
	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN			
	CARRERA TURISMO			
Establecimiento	HOTEL EMPERADOR		OBSERVACION	FOTOGRAFIA
	SI	NO		
Indicadores				
GENERAL				
Estacionamiento	x		El hotel cuenta con estacionamiento privado, sin embargo, su garaje se encuentra a 4 cuadros del establecimiento.	
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad (ancho entre 2.2m y 5.0m)		x	Como se puede evidenciar en la fotografía el garaje que sirve como establecimiento del hotel no tiene señalética que indique un lugar exclusivo para las personas con discapacidad. También se evidencia que no	



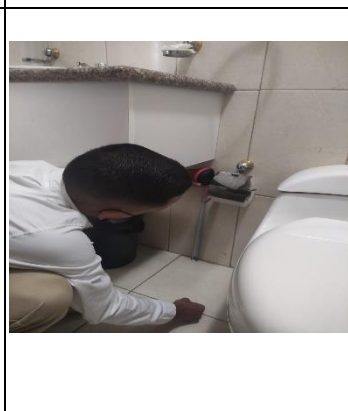


			existe referencia del espacio a 2.2m y 5m	
Rampas externas a desnivel a) hasta 15 metros: 6 % a 8 % de incl. b) hasta 10 metros: 8 % a 10 % de inclinación. c) hasta 3 metros: 10 % a 12 % de inclinación.		x	El hotel no cuenta con rampas externas a desnivel, por tanto, no cumple con los requisitos de accesibilidad.	
Gradas externas (Ingresos) (Ancho mínimo de 1.2m)		x	Se evidencia que el hotel no tiene gradas externas al ingreso del edificio, su puerta de ingreso tiene 1m de ancho incumpliendo con la norma técnica ecuatoriana NTE INEN 3141 2018-05	
Puertas Automáticas (Detección desde 1.5m de distancia, y ancho de entrada de 0.6m cada lado desde el centro)		x	El Hotel Emperador no cuenta con puertas automáticas tal como lo establece la norma INEN.	



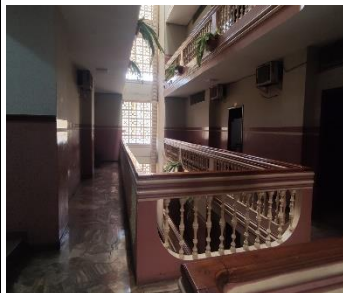
<p>Ascensor (Dimensiones de 1.2x1.2m, tableros a altura de 1.2m, sonidos de llegada, luces en los botones)</p>	x	x	<p>El Hotel Emperador no cuenta con ascensor tal como lo establece la norma INEN.</p>	
<p>Recepción (Dos alturas, la primera entre 0.95 a 1.1m y la segunda entre 0.74 y 0.8m, sin obstáculos, con un ancho mínimo de 0.9m, y 0.6m de profundidad)</p>	x		<p>El hotel si cuenta con una recepción para atender a los huéspedes, sin embargo, su infraestructura no cumple con las dos alturas señaladas tanto en la norma y en la ficha de accesibilidad del Mintur donde expresa: Dos alturas, la primera entre 0.95 a 1.1m y la segunda entre 0.74 y 0.8m, sin obstáculos, con un ancho mínimo de 0.9m, y 0.6m de profundidad. La altura de la recepción actual de 1,25m</p>	
<p>Cuartos de baño y aseo (Recepción del Hotel)</p>	x		<p>El hotel cuenta con su baño en la recepción para uso de su huésped, sin embargo, no permite los movimiento y actividades del usuario con discapacidad en su interior; puesto que, el espacio libre que</p>	

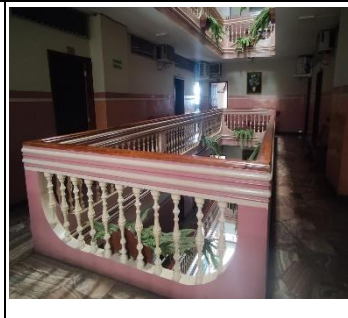

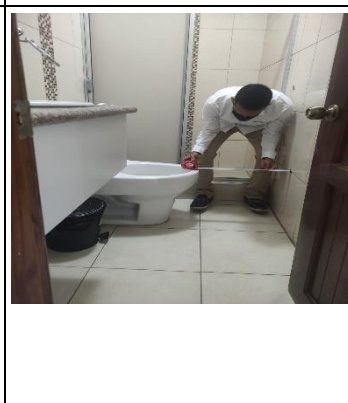


			cuenta no permite realizar la maniobra de giro de 360 grados tampoco existía al menos una barra lateral que sirva de apoyo para facilitar la transferencia al inodoro.	
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado		x	No cuenta con indicadores libre/ocupado.	
DISCAPACIDAD FÍSICA				
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		x	No cuenta con rampas externas cerca de la acera.	
Pasamanos Altura del pasamanos superior entre 850 - 950mm. Altura del pasamanos inferior entre 600 - 750mm.		x	El pasamanos del hotel tiene una altura superior a los establecido en el parámetro de accesibilidad, siendo este de 1m de altura.	



<p>Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)</p>		<p>x</p>	<p>El hotel si cuenta con una recepción para atender a los huéspedes, sin embargo, su infraestructura no cumple con las dos alturas señaladas tanto en la norma y en la ficha de accesibilidad del Mintur donde expresa: Dos alturas, la primera entre 0.95 a 1.1m y la segunda entre 0.74 y 0.8m, sin obstáculos, con un ancho mínimo de 0.9m, y 0.6m de profundidad. La altura de la recepción actual de 1,25m</p>	
<p>Cuartos de baño adaptado (Taza a altura de 0.5m y distancia de 0.7m respecto a la pared)</p>		<p>x</p>	<p>El hotel emperador no tiene habitaciones accesibles para el servicio de alojamiento, por ello, no cuenta con baño adaptado para las personas con discapacidad, el baño se encuentra a 1m de distancia respecto a la pared.</p>	

Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		x	La norma INEM establece que tiene que estar ubicado en una circunferencia libre de 1,50m desde el piso, sin embargo, se constató que se encuentra a 0,45 es decir que no está cumpliendo.	
Baño - Barras de apoyo		x	No posee barras de apoyo.	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar, a 45cm de distancia respecto al suelo)		x	No cuenta un sistema de asistencia.	
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		x	La norma establece que el espacio del espejo tiene que estar ubicado a 0,50m desde el piso, sin embargo, se constató que se encuentra a 0,28m es decir que no está cumpliendo.	


<p>Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor (Duración máxima de 10 segundos)</p>		<p>x</p>	<p>No cuenta con pulsaciones, palanca o sensores en la grifería de los baños.</p>	
<p>Baño - Lavabo sin pedestal</p>		<p>x</p>	<p>Las normas resaltan que el lavabo no debe contar con pedestal ni inmobiliario debajo del lavabo, pero aquí cuenta con uno así que la incumple.</p>	
<p>Accesorios de limpieza y aseo (Eje. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.</p>		<p>x</p>	<p>La norma INEN establece que los dispensadores de gel o papel tiene que estar ubicado a 800 a 1100mm desde el piso, sin embargo, se constató que se encuentra a 0,40 es decir que no cumple con las normas.</p>	
<p>Salva escaleras</p>		<p>x</p>	<p>El hotel no cuenta con salva escaleras.</p>	
<p>Vías de circulación peatonal accesibles (pasillos del hotel)</p>		<p>x</p>	<p>El hotel no cuenta con vías de circulación peatonal accesibles según las normas, esta no debe tener obstáculos, sin embargo, se aprecian</p>	





			mesas y sillas en medio del camino.	
DISCAPACIDAD VISUAL				
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)		x	La recepción no posee registros en braille ni otros formatos accesibles.	
Sensores de voz/ bucle magnético		x	El hotel emperador no cuenta con sensores de voz ni bucle magnético.	
Rotulación para personas ciegas (Eje: Braille, alto relieve, plano háptico)		x	El hotel no cuenta con rotulación para las personas ciegas, lo que incumple con las normas sobre señales accesibles.	






<p>Pasamanos (Diámetro entre 3.5 a 5cm, con separación de 5cm a la pared y altura de 1m)</p>		<p>x</p>	<p>El hotel no cuenta con pasamanos.</p>	
<p>Cuartos de baño adaptados (habitación)</p>		<p>x</p>	<p>El hotel no tiene habitaciones accesibles para brindar servicio de alojamiento a personas con discapacidad.</p>	
<p>Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)</p>		<p>x</p>	<p>La norma INEM establece que tiene que estar ubicado en una circunferencia libre de 1,50m desde el piso, sin embargo, se constató que se encuentra a 0,45 es decir que no cumple con las normas.</p>	
<p>Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor</p>		<p>x</p>	<p>El hotel no cuenta con Grifería de pulsación, palanca o sensor.</p>	
<p>Bandas podotáctiles o contraste en piso</p>		<p>x</p>	<p>El hotel no cuenta con bandas podotáctiles o contraste en el piso necesario para las</p>	

			personas con discapacidad visual.	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x	Los baños de las habitaciones del hotel emperador no tiene un botón o cordón de halar que sirva como sistema de asistencia.	
Vías de circulación peatonal accesibles (veredas y pasillos del hotel) con bandas podotáctiles.		x	El hotel no cuenta con vías de circulación peatonal accesibles.	

DISCAPACIDAD AUDITIVA

Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led,		x	La recepción del hotel no está adaptada para atender a personas con discapacidad auditiva, a través de una entrevista al personal del hotel se constató desconoce el lenguaje de señas,	
---	--	---	---	---

subtitulado formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente.)			así como cualquier otro método accesible.	
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		x	El hotel no cuenta con sensores y alarmas visuales.	
Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)		x	El hotel no cuenta con rotulación para las personas sordas (visual, ilustrada).	
Cuartos de baño adaptado (hotel)		x	Los baños de las habitaciones del hotel no están adaptados para las personas con discapacidad.	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x	El hotel no cuenta con sistema de asistencia en los baños.	
DISCAPACIDAD INTELECTUAL O PSICOSOCIAL				

Recepción adaptada para personas con discapacidad (Personal capacitado)		x	La recepción no está adaptada para atender a personas con discapacidad.	
Accesibilidad cognitiva en la Recepción del Hotel (señalética clara, gráfica y bien distribuida)		x	La recepción del hotel no cuenta con accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida).	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x	El hotel no cuenta con sistema de asistencia en los baños.	
TOTAL	3	37	La respuesta generada tras realizar la ficha de accesibilidad es de: El Si tiene 6 y el No un 34 de 40 ítems respondidos.	
PORCENTAJE 0% al 20% Inaccesible 21% al 40% Muy Bajo 41% al 50% Bajo 51% al 70% Medio 71% al 91% Alto	7,50%	92,50%	El porcentaje de la accesibilidad según la ficha es del 15% sobre 100%, es decir que el hotel cuenta con un porcentaje Inaccesible de accesibilidad.	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



91% al 100 Totalmente Accesible				
---------------------------------------	--	--	--	--

Anexo 2

Ficha de Entrevista 1

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Preguntas Dirigida Al Personal Del Hotel Emperador, En El Proyecto De Investigación

Previo A La Obtención De Título De Licenciado En Turismo

Estimado (a), su opinión acerca de La Accesibilidad Del Alojamiento Turístico Emperador Ubicado En El Cantón Babahoyo, es muy importante. A continuación, se presentan una serie de aspectos relevantes en este sentido, por lo que se pide sinceridad en las respuestas a la opción que mejor represente su opinión.

**Ficha De Entrevista: Cuestionario Semiestructurado Dirigido Al Recepcionista
Del Hotel Emperador**



FOTO DE LA ENTREVISTA



NOMBRE- APELLIDO DEL ENTREVISTADO:	Oscar Eduardo Jácome Coello.
TITULO:	Tecnólogo En Diseño Grafico
EDAD:	34 años
CARGO:	Recepcionista del Hotel

1. De acuerdo con su criterio, ¿Porque es importante la accesibilidad en los alojamientos turísticos?

Para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de las instalaciones, moverse con facilidad en el momento de alojarse en el hotel.

2. En el establecimiento hotelero, ¿Considera importante que las personas con discapacidad cuenten con espacios adecuados a sus necesidades?

SI

NO

¿Por qué?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Porque son partes de nuestra sociedad y darles el acceso a todas las personas en general y no solo a una parte específica.

3. **¿Actualmente el hotel cuenta con espacios adecuados para recibir a las personas con discapacidad?**

SI

NO

¿Por qué?

El hotel no cuenta con espacios adecuados para las personas con discapacidad por la falta de recursos económicos y la poca demanda turística.

4. **¿Considera pertinente realizar capacitaciones al personal del hotel sobre el trato adecuado a las personas con discapacidad?**

SI

NO

¿Por qué?

Para ofrecer un mejor servicio para las personas con discapacidad y en general.

5. **¿El hotel cuenta con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?**





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



SI

NO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
Anexo 3



Ficha de observación 2

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Pregunta Dirigida Al GAD Municipal De Babahoyo, En El Proyecto De Investigación

Previo A La Obtención De Título De Licenciado En Turismo

Estimado (a), su opinión acerca de La Accesibilidad Del Alojamiento Turístico Emperador Ubicado En El Cantón Babahoyo, es muy importante. A continuación, se presentan una serie de aspectos relevantes en este sentido, por lo que se pide sinceridad en las respuestas a la opción que mejor represente su opinión.

Ficha De Entrevista: Cuestionario Semiestructurado Dirigido Al Representante Del Gad Municipal

FOTO DE LA ENTREVISTA



NOMBRE- APELLIDO DEL ENTREVISTADO:	Gino Paul Villacrés Acosta
TITULO:	Lic. Hotelería y Turismo
EDAD:	35 años





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



CARGO:

Analista Técnico De Cultura Y Deporte

1. ¿Por qué considera importante implementar la accesibilidad en establecimientos hoteleros?

Porque a medida que van pasando los años el turista necesita que los establecimientos hoteleros cuenten con la accesibilidad necesaria para las personas con necesidad ya que en mucha familia se encuentran con estos tipos de personas.

2. ¿Considera pertinente realizar capacitaciones al personal del hotel sobre el trato adecuado a las personas con discapacidades?

SI

NO

¿Por qué?

Porque se considera importante capacitar a las personas para que no tengan un desconocimiento de cómo atender a las personas con discapacidad y así tendrían un mejor servicio los establecimientos hoteleros.

3. En la actualidad, ¿Se están implementando proyectos inclusivos que permitan a las personas con discapacidad acceder a los diferentes servicios turísticos?

SI

NO





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



¿Por qué?

Un ejemplo claro es la ciudad de Cuenca que recibe a miles de turistas mensualmente y anualmente, ellos cuentan con lugares accesibles y una mejor comodidad para el turista.

4. ¿Por qué existe desinterés al momento de implementar Hoteles turísticos inclusivos en el cantón Babahoyo?

Por la baja demanda del turista, ese es un problema que en la actualidad cuenta Babahoyo ya que tiene mucha demanda turística entonces los dueños de los establecimientos no quieren implementar la accesibilidad para los turistas con discapacidad, serían un gasto prácticamente innecesario.

5. ¿Qué acciones se podrían desarrollar para que los empresarios y emprendedores del área turística opten por implementar Hoteles con accesibilidad?

Serían organizar una campaña de concienciabilidad para que las personas entiendan que es necesario implementar estos tipos de hoteles para las personas con discapacidad, el turismo va evolucionando con los años y también adaptarnos a lo que quiere el turista.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



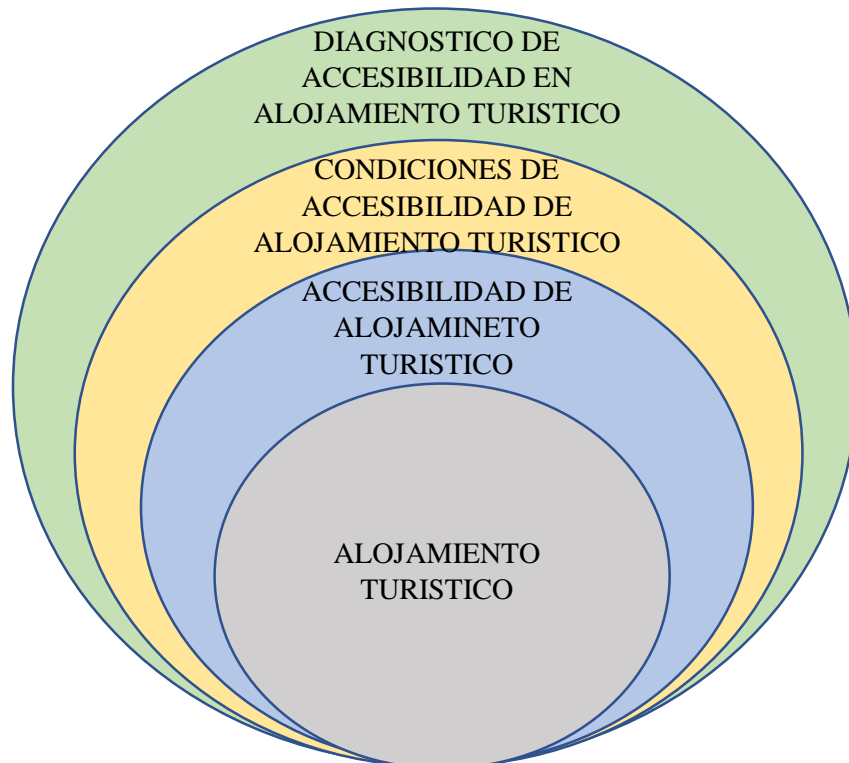
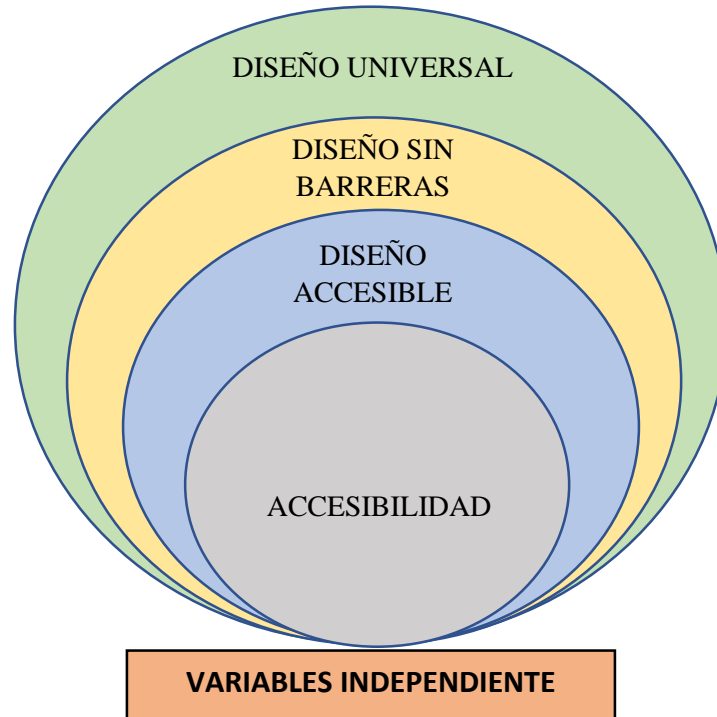
Anexo 4

Matriz De Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones
Accesibilidad del alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo.	¿Cuáles son las Condiciones de accesibilidad del alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo?	General: Analizar las Condiciones de accesibilidad del alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo.	Independiente: Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none">• Diseño Universal <ul style="list-style-type: none">• Accesibilidad en alojamiento o turísticos.
		Específicos: 1. Fundamentar teórica y legalmente los conceptos y parámetros de análisis de accesibilidad para alojamiento turístico. 2. Registrar las características y condiciones de accesibilidad observadas en el alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo. 3. Diagnosticar las Condiciones de accesibilidad del alojamiento turístico emperador ubicado en el cantón Babahoyo mediante el análisis de los resultados recogidos en la Ficha de Accesibilidad turística.	Dependiente: Alojamiento turístico	

Anexo 5

CATEGORIZACIÓN DE LAS VARIABLES





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



VARIABLES DEPENDIENTE

Anexo 6

FOTOGRAFIAS

PUERTA DE ENTRADA



**ENTREVISTA CON EL
RECEPCIONISTA**



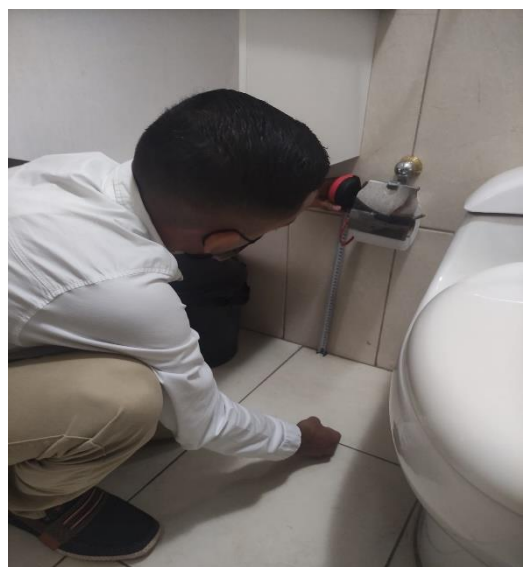
**MEDICIONES EN LA
RECEPCION**



**ENTREVISTA AL
REPRESENTANTE DEL GAD
MUNICIPAL**



MEDICIONES DE LOS BAÑOS





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN



TURISMO

Anexo 8

**MEDICIONES LAS
HABITACIONES**





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN



TURISMO

Anexo 9

ESTACIONAMIENTO

