



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

TEMA:

**ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DEL
SECTOR HOTELERO DEL MALECÓN DE SALINAS.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

AUTORA:

ANA PATRICIA SELLÁN VERA

TUTORA:

LCDA. ESTHER DEL CARMEN MULLO ROMERO, PhD.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA

En mi calidad de profesora tutora del trabajo de titulación “**ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DEL SECTOR HOTELERO DEL MALECÓN DE SALINAS**”, elaborado por la Srta. Ana Patricia Sellán Vera, egresada de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académico y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



.....
Lcda. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.
PROFESORA TUTORA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación denominado “**ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DEL SECTOR HOTELERO DEL MALECÓN DE SALINAS**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Ana Patricia Sellán Vera, con cédula de identidad número 2450219817, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Ana Sellán V.

.....
Ana Patricia Sellán Vera.

C.C. No.: 245021981-7

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, siempre agradeciendo a Dios por brindarme sabiduría y bendiciones para finalizar con éxito este largo proceso. También agradezco infinitamente a mi familia: a mi papá por su apoyo, a mi mamá por escuchar cada una de mis ideas con mucha paciencia y a mis hermanas que de alguna u otra manera me dotaron de tranquilidad cuando lo necesitaba.

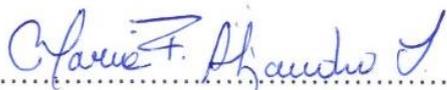
Ana Patricia Sellán Vera.

DEDICATORIA

Este trabajo sin duda alguna se lo dedico a los seres más importantes y fundamentales de mi vida; a mi papá Manuel que, aunque en ocasiones cuando me estresaba o me preocupaba por los procesos que conllevan hacer una tesis, él se acercaba a preguntarme como iba con mi trabajo y hacía que me despistaré por un momento de esas emociones; a mi mamá Ana, el ser más maravilloso que tengo a mi lado que ha acompañado cada uno de los pasos que he dado hasta el día de hoy y que con su amor, ternura y palabras de aliento logró de la manera más genuina que yo jamás doblegara en todo este proceso; a mis hermanas Katherine y Hellen que fueron de gran apoyo al ayudarme a adecuar mejor cada una de mis ideas y por ser un soporte esencial para lograr mis objetivos. Con todo mi amor y cariño, por y para ellos.

Ana Patricia Sellán Vera.

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA.
**DECANA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



.....
Lcdo. José X. Tomalá Uribe, Mgr.
**DIRECTOR (e) CARRERA GESTIÓN
Y DESARROLLO TURÍSTICO**



.....
Lcda. Esther Del C. Mullo Romero, PhD.
PROFESORA TUTORA



.....
Lcda. Myriam Y. Sarabia Molina, PhD.
PROFESORA ESPECIALISTA



.....
Abg. María M. Rivera González, Mgs.
SECRETARIA GENERAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA	I
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	4
CAPÍTULO I	5
MARCO REFERENCIAL	5
1.1. Revisión de literatura	5
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos	7
1.2.1. Accesibilidad turística	7
1.2.1.1. Clasificación de los tipos de discapacidad en el Ecuador.	8
1.2.1.2. Beneficiarios de la accesibilidad turística	10
1.2.1.3. Barreras en la accesibilidad turística	11
1.2.2. Evaluación de estándares de accesibilidad turística	11
1.2.3. Servicios hoteleros	13
1.2.4. Estrategias de accesibilidad en el servicio hotelero.	14
1.2.5. Estándares de accesibilidad en el servicio hotelero.	19
1.3. Fundamentos legales	29

CAPÍTULO II	33
METODOLOGÍA	33
2.1. Diseño de la investigación.....	33
2.2. Métodos de la investigación	33
2.3. Técnicas e instrumentos	34
2.4. Población y muestra	35
CAPÍTULO III	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
3.1. Análisis de la encuesta a turistas del malecón de Salinas	38
3.2. Análisis de la encuesta a gerentes/administradores de los establecimientos hoteleros	50
3.3. Análisis de la lista de verificación.....	62
DISCUSIÓN	66
ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DEL SECTOR HOTELERO DEL MALECÓN DE SALINAS	67
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo del turista.....	38
Tabla 2: Edad del turista	39
Tabla 3: Importancia de la existencia de facilidades para acceder al establecimiento hotelero.....	40
Tabla 4: ¿Considera usted que la accesibilidad es importante para generar beneficios para las personas con algún tipo de discapacidad?	41
Tabla 5: ¿Considera usted importante que el malecón de Salinas como destino turístico, cuente con establecimientos con accesibilidad para poder ser visitado por personas con alguna discapacidad?	42
Tabla 6: ¿Considera importante que los establecimientos mejoren las condiciones de uso de las instalaciones a través de la implementación de recursos accesibles?	43
Tabla 7: ¿De los siguientes recursos cuáles considera usted necesarios para mejorar la accesibilidad turística en un establecimiento?	44
Tabla 8: ¿Ha hecho uso de algunos de los siguientes recursos para usted o algún familiar con discapacidad?.....	45
Tabla 9: ¿En los establecimientos se le ha facilitado la movilización en el ascensor?	46
Tabla 10: ¿Dentro de un restaurante ha visualizado espacios adecuados para la movilización de personas con silla de ruedas?.....	47
Tabla 11: ¿Considera usted que la formación del personal en temas de accesibilidad y atención al cliente con discapacidad es fundamental en la prestación de servicios?	48
Tabla 12: ¿Considera usted que la atención al cliente dentro de los establecimientos es de mayor preferencia a las personas con algún tipo de discapacidad?	49
Tabla 13: ¿Conoce acerca del término accesibilidad turística?	50
Tabla 14: ¿Recibe capacitaciones en temas de accesibilidad turística, así como de normativas o reglamentos de accesibilidad?	51
Tabla 15: ¿Conoce quiénes son los beneficiarios de la accesibilidad turística?	52

Tabla 16: ¿Se toma en consideración la aplicación de Normas INEN de accesibilidad en los entornos físicos?	53
Tabla 17: ¿Se toma en cuenta que el espacio en los corredores y pasillos permita el acceso de una silla de ruedas?	54
Tabla 18: En el área de restauración del establecimiento, ¿se cuenta con zonas reservadas para personas con movilidad reducida?	55
Tabla 19: ¿El establecimiento cuenta con al menos una habitación equipada con accesibilidad, como espacios para circular, baños accesibles, puertas con ancho adecuado?.....	56
Tabla 20: Los espacios de recreación del establecimiento como la piscina, ¿cuenta con condiciones accesibles como: silla elevadora hidráulica, pasamanos, escalones?.....	57
Tabla 21: El personal de recepción, ¿conoce acerca de cuáles son las habitaciones adaptadas con accesibilidad y facilita esa información al cliente?	58
Tabla 22: En caso de ser necesario, ¿el personal del establecimiento conoce sobre lenguaje inclusivo para comunicarse con el cliente?	59
Tabla 23: ¿El personal del establecimiento conoce cómo, dónde y cuándo debe de actuar al recibir la visita de una persona con discapacidad?	60
Tabla 24: En caso de ser necesario, ¿el personal busca otras alternativas de comunicación con el cliente, como los mensajes escritos, explicar las cosas varias veces, eliminar distracciones?.....	61
Tabla 25: Cumplimiento de estándares de accesibilidad en el servicio de alojamiento	63
Tabla 26: Cumplimiento de estándares de accesibilidad en el servicio de restauración	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo del turista	38
Gráfico 2: Edad del turista	39
Gráfico 3: Importancia de la existencia de facilidades para acceder al establecimiento hotelero.....	40
Gráfico 4: ¿Considera usted que la accesibilidad es importante para generar beneficios para las personas con algún tipo de discapacidad?	41
Gráfico 5: ¿Considera usted importante que el malecón de Salinas como destino turístico, cuente con establecimientos con accesibilidad para poder ser visitado por personas con alguna discapacidad?.....	42
Gráfico 6: ¿Considera importante que los establecimientos mejoren las condiciones de uso de las instalaciones a través de la implementación de recursos accesibles?...	43
Gráfico 7: ¿De los siguientes recursos cuáles considera usted necesarios para mejorar la accesibilidad turística en un establecimiento?	44
Gráfico 8: ¿Ha hecho uso de algunos de los siguientes recursos para usted o algún familiar con discapacidad?.....	45
Gráfico 9: ¿En los establecimientos se le ha facilitado la movilización en el ascensor?	46
Gráfico 10: ¿Dentro de un restaurante ha visualizado espacios adecuados para la movilización de personas con silla de ruedas?.....	47
Gráfico 11: ¿Considera usted que la formación del personal en temas de accesibilidad y atención al cliente con discapacidad es fundamental en la prestación de servicios?	48
Gráfico 12: ¿Considera usted que la atención al cliente dentro de los establecimientos es de mayor preferencia a las personas con algún tipo de discapacidad?	49
Gráfico 13: ¿Conoce acerca del término accesibilidad turística?	50
Gráfico 14: ¿Recibe capacitaciones en temas de accesibilidad turística, así como de normativas o reglamentos de accesibilidad?	51
Gráfico 15: ¿Conoce quiénes son los beneficiarios de la accesibilidad turística?	52
Gráfico 16: ¿Se toma en consideración la aplicación de Normas INEN de accesibilidad en los entornos físicos?	53

Gráfico 17: ¿Se toma en cuenta que el espacio en los corredores y pasillos permita el acceso de una silla de ruedas?	54
Gráfico 18: En el área de restauración del establecimiento, ¿se cuenta con zonas reservadas para personas con movilidad reducida?	55
Gráfico 19: ¿El establecimiento cuenta con al menos una habitación equipada con accesibilidad, como espacios para circular, baños accesibles, puertas con ancho adecuado?	56
Gráfico 20: Los espacios de recreación del establecimiento como la piscina, ¿cuenta con condiciones accesibles como: silla elevadora hidráulica, pasamanos, escalones?	57
Gráfico 21: El personal de recepción, ¿conoce acerca de cuáles son las habitaciones adaptadas con accesibilidad y facilita esa información al cliente?	58
Gráfico 22: En caso de ser necesario, ¿el personal del establecimiento conoce sobre lenguaje inclusivo para comunicarse con el cliente?	59
Gráfico 23: ¿El personal del establecimiento conoce cómo, dónde y cuándo debe de actuar al recibir la visita de una persona con discapacidad?	60
Gráfico 24: En caso de ser necesario, ¿el personal busca otras alternativas de comunicación con el cliente, como los mensajes escritos, explicar las cosas varias veces, eliminar distracciones?	61
Gráfico 25: Cumplimiento de estándares de accesibilidad en el servicio de alojamiento.....	63
Gráfico 26: Cumplimiento de estándares de accesibilidad en el servicio de restauración	64

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Hoteles del Malecón de Salinas	36
Cuadro 2: Sumatoria de los estándares de accesibilidad identificados en los establecimientos hoteleros	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Lista de verificación para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas	78
Anexo 2: Formato de encuesta a los gerentes o administradores del sector hotelero del malecón de Salinas.....	80
Anexo 3: Formato de encuesta aplicada a turistas que visitan el sector del malecón de Salinas.....	83
Anexo 4: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero	86
Anexo 5: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero	86
Anexo 6: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero	87
Anexo 7: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero.....	87
Anexo 8: Establecimiento hotelero del malecón de Salinas	88
Anexo 9: Establecimiento hotelero del malecón de Salinas	88
Anexo 10: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero	89
Anexo 11: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero	89
Anexo 12: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero.....	90
Anexo 13: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero	90
Anexo 14: Encuesta a administradora del establecimiento hotelero	91
Anexo 15: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero.....	91
Anexo 16: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero.....	92
Anexo 17: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero.....	92
Anexo 18: Establecimiento hotelero del malecón de Salinas	93
Anexo 19: Encuesta a turista del malecón de Salinas.....	93
Anexo 20: Encuesta a turista del malecón de Salinas.....	94
Anexo 21: Encuesta a turista del malecón de Salinas.....	94
Anexo 22: Turista con discapacidad en el malecón de Salinas	95
Anexo 23: Datos de las encuestas subidos al software IBM SPSS Statistics 25	95
Anexo 24: Datos de las encuestas subidos al software IBM SPSS Statistics 25	96
Anexo 25: Datos de listas de verificación subidos al software IBM SPSS Statistics 25	96

**TEMA:****ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DEL SECTOR
HOTELERO DEL MALECÓN DE SALINAS.****AUTORA:**

Sellán Vera Ana Patricia

TUTORA:

Lcda. Mullo Romero Esther Del Carmen, PhD.

RESUMEN

En el turismo, los cambios y tendencias se mantienen en constante desarrollo, así como el crecimiento en la cantidad de personas que viajan y hacen uso de los diferentes servicios que se ofrecen en los destinos, atractivos y establecimientos. En la prestación de servicios, los segmentos de las personas mayores de edad, mujeres embarazadas, personas con discapacidad temporal o permanente, no son la excepción, por lo que se debe procurar las adecuaciones necesarias y mejoras de los servicios en igualdad de condiciones para que todas las personas tengan la oportunidad de hacer uso de los mismos. La presente investigación tiene como objetivo principal valorar la accesibilidad turística para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas, de tal manera que, como instrumentos de recolección de datos se aplicaron encuestas con temáticas de accesibilidad turística, así como listas de verificación para la observación de la infraestructura de los establecimientos, con base a los estándares de accesibilidad de las normas NTE – INEN de accesibilidad, con el fin de obtener información cualitativa y cuantitativa para su respectivo análisis. La investigación es de carácter descriptivo, en la que se aplicaron los métodos deductivo y descriptivo. Como resultados obtenidos de la investigación, se logró comprobar que en el malecón de Salinas los servicios de alojamiento y restauración del sector hotelero, en gran parte aún no cumplen con estándares de accesibilidad en su infraestructura, aunque sí se evidenció que en los establecimientos sí tienen conocimiento sobre la accesibilidad, razón por la cual la elaboración de estrategias en temáticas de accesibilidad y una buena predisposición de todos los implicados puede generar una mejora en los servicios en el sector turístico para ser ofertados para todas las personas.

Palabras claves: Accesibilidad turística, servicios, establecimientos hoteleros, beneficiarios, estrategias.

**THEME:****TOURIST ACCESSIBILITY FOR THE SERVICE OF THE HOTEL SECTOR
OF THE MALECÓN DE SALINAS.****AUTHOR:**

Sellán Vera Ana Patricia

ADVISOR:

Lcda. Mullo Romero Esther Del Carmen, PhD.

ABSTRACT

In tourism, changes and trends are in constant development, as well as the growth in the number of people traveling and making use of the different services offered at destinations, attractions and establishments. In the provision of services, the segments of the elderly, pregnant women, people with temporary or permanent disabilities, are no exception, so we must ensure the necessary adaptations and improvements of services on equal terms so that all people have the opportunity to make use of them. The main objective of this research is to assess tourism accessibility for the service of the hotel sector of the Salinas boardwalk, so that, as data collection instruments, surveys were applied with themes of tourism accessibility, as well as checklists for the observation of the infrastructure of the establishments, based on the accessibility standards of the NTE - INEN accessibility norms, in order to obtain qualitative and quantitative information for their respective analysis. The research is descriptive in nature, in which deductive and descriptive methods were applied. As results obtained from the research, it was possible to verify that in the Salinas boardwalk the accommodation and restaurant services of the hotel sector, in large part still do not comply with accessibility standards in their infrastructure, although it was evidenced that the establishments do have knowledge about accessibility, which is why the development of strategies on accessibility issues and a good predisposition of all those involved can generate an improvement in the services in the tourism sector to be offered to all people.

Key words: Tourism accessibility, services, hotel establishments, beneficiaries, strategies.

INTRODUCCIÓN

En un destino turístico se presentan una variedad de segmentos de turistas que llegan con la finalidad de efectuar actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio. Dentro de dichos segmentos cada vez es más visible la presencia de personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas movilidad reducida por lo cual resulta imprescindible hacer un mayor énfasis en el acceso a los servicios turísticos de un destino, puesto que como lo mencionan López Salazar y Plúas Tomalá (2020) la mejora de la accesibilidad contribuye a eliminar todas esas desigualdades permitiendo que las personas puedan disfrutar de un destino haciendo un menor esfuerzo.

En cuanto a la accesibilidad en los hoteles, Suriá Martínez y Escalona Alba (2014) resaltan que, en la ciudad de Alicante, España, se presentan varias deficiencias en este aspecto puesto que, en el proceso de su trabajo de investigación les fue posible evidenciar que, desde la entrada a los alojamientos, las escaleras o rampas tiene pendientes inapropiadas, así mismo las distribuciones de los interiores no cuentan con la accesibilidad adecuada. Pasillos estrechos, sanitarios no adaptados, falta de ascensores, y muchos otros factores, son ejemplos que muestran a simple vista la falta o deficiencia de la accesibilidad universal en el servicio e infraestructura de un establecimiento de alojamiento.

En lo que se refiere al territorio ecuatoriano, Zamora Méndez (2011) resalta que en la ciudad de Cuenca no existen alojamientos accesibles, o en algunos casos los hoteles que si cuentan con accesibilidad podrían tratarse de características mínimas. Es por ello que radica la importancia de que las industrias hoteleras se vuelvan más innovadores y busquen adaptarse en relación a las necesidades que presentan los turistas con discapacidad, adultos mayores, entre otros grupos que también forman parte de la demanda que hace uso de los establecimientos turísticos en los diversos destinos.

Por otra parte, en lo que respecta a la provincia de Santa Elena, Carrión Bravo y Malucín Tuárez (2019) hacen referencia en que no existe un control específico del

número de personas con discapacidad que llegan al cantón Salinas, lo que podría corresponder a una falta de interés por parte de las autoridades en el asunto. Sin embargo, las personas con discapacidad no dejan de ser un segmento importante en este destino turístico, así como las demás personas que necesitan de facilidades de acceso en los establecimientos y como tal es preciso que se requiera de espacios adecuados en el que se permita el desplazamiento e inclusión estas personas. Por tal motivo, es relevante mencionar que entre las características básicas a tomar en cuenta para que un destino, o en este caso un establecimiento hotelero, se convierta en accesible se consideran las dimensiones y medidas de los espacios de maniobras, pasillos, caminaderas, puertas, salidas de emergencia, rutas, rampas y baterías sanitarias, así como la atención al cliente.

Según la misma fuente, a través de la investigación “*Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas*”, se evidencia que el cantón Salinas cuenta con el potencial para convertirse en un destino accesible, sin embargo, existen muchos espacios en los que aún se pueden encontrar limitaciones. En cuanto al área del Malecón de Salinas, en donde se da el mayor movimiento de turistas y la existencia de diversos establecimientos hoteleros, no se evidencian rampas en buen estado ni dimensiones y medidas de acceso, debido a esto se estima que el destino presenta falencias en aspectos de accesibilidad turística, lo que no permite que las personas que necesitan de la accesibilidad pueden hacer un buen uso de los baños, pasillos, restaurantes y sobre todo de hoteles en los que puedan llegar a sentirse libres e incluidos (Carrión Bravo & Malucín Tuárez, 2019).

Salinas es uno de los destinos de la provincia de Santa Elena que recibe una gran afluencia de turistas tanto nacionales como internacionales, quienes llegan a disfrutar de los atractivos, la infraestructura y la gastronomía del destino, sin embargo al tratarse de accesibilidad turística, partiendo de investigaciones llevadas a cabo en el territorio, se considera de manera muy superficial que el cantón Salinas no cuenta con infraestructuras accesibles especialmente para que los turistas con discapacidad, adultos mayores o personas con discapacidad temporal, puedan disfrutar de manera libre en el sitio, además de que el personal no se encuentra capacitado para brindar una buena atención para este tipo de segmento (Carcelén Tomalá, 2022), es preciso

mencionar que con trabajos de investigaciones en los que la información es muy superficial, no es posible verificar si los establecimientos cuentan con estándares de accesibilidad turística o si se cumple o no con los mismos.

En un establecimiento hotelero es preciso contar con habitaciones accesibles, ascensores, señalizaciones, rampas, espacios adecuados, entre otros factores, los cuales son necesarios en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas y en muchos otros destinos, de tal manera que resulta fundamental investigar sobre la accesibilidad turística en el servicio del sector hotelero, identificando la existencia de estándares de accesibilidad y así mismo si estos se cumplen o no se cumplen, para con ello aportar con la elaboración de estrategias en la búsqueda de la mejora del destino y al desarrollo de las actividades turísticas que son posibles con la ayuda de buenas infraestructuras y una excelente atención al cliente.

Por tales motivos, el presente trabajo de investigación se enfoca en el servicio que ofrece el sector hotelero en relación a la accesibilidad turística, es decir, valorar la accesibilidad, así como el trato que se les brinda a las personas que requieren de la misma, de ahí parte el planteamiento de objetivos en los que se logre identificar aquellos estándares de accesibilidad de manera tangible e intangible que pueden ser aplicados en los establecimientos hoteleros, para que con ello se puede analizar el cumplimiento de dichos estándares.

La finalidad es servir como apoyo o aporte en la búsqueda del mejoramiento de la accesibilidad en el servicio que ofrece el sector hotelero hacia las personas que necesitan de equipamientos e instalaciones para desplazarse por el establecimiento sin ningún tipo de limitación, en este caso se trata de personas con discapacidad permanente o temporal, así como los adultos mayores y mujeres embarazadas, para finalmente proceder a proponer o elaborar estrategias con las que se pretenda mejorar el servicio del sector hotelero en relación a la accesibilidad turística.

En relación a todo lo mencionado, se elaboran los siguientes objetivos para alcanzar los resultados deseados de la investigación:

OBJETIVOS

Objetivo general

Valorar la accesibilidad turística a través de estándares de accesibilidad para la mejora en el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas.

Objetivos específicos

- Identificar los estándares de accesibilidad aplicados para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas, mediante las normas NTE – INEN de accesibilidad.
- Analizar el cumplimiento de la accesibilidad turística por medio de estándares de accesibilidad para el mejoramiento del servicio hotelero para todas las personas.
- Elaborar estrategias de accesibilidad desde el análisis de estándares de accesibilidad que permitan la mejora en los servicios hoteleros para los turistas.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Revisión de literatura

En la presente investigación se ha tomado como referencia a diversos trabajos en los cuales se considera a la accesibilidad como un elemento importante en el turismo, como lo es en el caso de la investigación de Gabriel Rozo (2017) titulada “*Análisis de la accesibilidad en la cadena hotelera de Cartagena y sus sitios atractivos*” en la que la finalidad principal es conocer acerca de la situación actual del turismo accesible en Cartagena siendo uno de los primeros destinos visitados de Colombia, en dicha investigación se hace un enfoque más específico en la accesibilidad de la cadena hotelera del territorio, así como de los servicios turísticos que se ofrecen a los visitantes que llegan al destino, y de esta manera identificar la problemática que tiene el sector turístico de Cartagena en relación a la inclusión de personas con movilidad reducida o también problemas auditivos dentro del aspecto hotelero u otros servicios, como resultados se obtuvo que aunque en Cartagena si se da la existencia de accesibilidad, aún queda mucho por hacer en cuanto a la movilidad, puesto que solo un mínimo porcentaje de hoteles se encuentra debidamente certificado con accesibilidad, sin embargo, se resalta el esfuerzo por convertir a la ciudad en un destino accesible para todos.

Con base a la investigación titulada “*Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*” de la autora María Fernández (2007) se define como objetivo analizar el grado de accesibilidad de los hoteles de la provincia de Cádiz y a su vez identificar cuál es la conducta de los directivos en materia de accesibilidad, enfocándose en conocer la situación actual de la oferta hotelera de dicho destino, en relación a la accesibilidad física. La investigación se realizó a través de revisiones bibliográficas e investigación empírica, respondiendo a la problemática de inaccesibilidad en el turismo razón por la cual muchas personas con limitaciones físicas no viajan al no encontrar destinos turísticos accesibles, es ahí en donde las empresas del sector turístico pueden intervenir mejorando la accesibilidad. Como resultados se menciona que la accesibilidad es un factor importante que permite la diferenciación en el sector hotelero, sin embargo, se cuenta con un bajo nivel de

accesibilidad para ofertar servicios, en este caso, específicamente para personas con discapacidad.

Según Raquel Suriá & Jessica Escalona (2014) en su investigación “*Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para personas con discapacidad física?*” aplicado en Alicante, España, cuyos objetivos son conocer el perfil del turista con discapacidad y averiguar si los turistas con discapacidad motriz perciben a los servicios hoteleros como accesibles. Para la investigación se utilizó un cuestionario debidamente estructurado y en los resultados se muestra que la mayor dificultad que los turistas encuentran en los hoteles son los escalones y el personal, lo que puede solucionarse con la disposición de quienes se encuentren al mando de los establecimientos hoteleros.

En relación a las investigaciones internacionales, finalmente se tomó como base el trabajo titulado “*Manual de accesibilidad universal para hoteles*”, de la Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España (2007), el cual tiene como finalidad cumplir con la necesidad del desarrollo de directrices para conseguir hoteles que cumplan con un “Diseño para Todos” a través de técnicas y normativas a las que puedan adaptarse los establecimientos actuales y diseñarse los nuevos, y a su vez mejorar el trato en la atención al cliente.

Por otro lado, en lo que respecta a las investigaciones de ámbito nacional, según Granda et al. (2021) en su investigación titulada “*Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: Caso de estudio Loja, Ecuador*” se analiza el grado de accesibilidad en hoteles con categorías de tres, cuatro y cinco estrellas, pertenecientes a la ciudad de Loja, Ecuador, en aspectos como la infraestructura e instalaciones. Se trata de una investigación exploratoria, cualitativa y cuantitativa, con lo que se obtuvo como resultado que mientras mayor sea la categoría de un establecimiento hotelero, mayor es la probabilidad de que éste cuente con accesibilidad, a través del cumplimiento de normas y acciones de mejoramiento en la infraestructura.

De acuerdo con Adolfo Guamán, María Guamán & Juan Mancheno (2019) en su investigación titulada “*Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato*” demuestran que es importante que la infraestructura de un destino

y todos los prestadores de servicio deben de estar capacitados para trabajar y ser capaces de atender a personas que requieren ayuda o una mayor atención al desplazarse por el destino que visitan. La metodología de la investigación fue descriptiva, y en cuanto a los resultados se puede mencionar que para dichos autores resulta necesario mejorar la infraestructura y capacitar al personal, además de la implementación de una política de turismo accesible.

Por último, a nivel local en lo que respecta al cantón Salinas perteneciente a la provincia de Santa Elena, se resalta la investigación titulada “*La accesibilidad turística en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas, provincia de Santa Elena*” de la autora María Carcelén (2022) en la cual el objetivo es determinar la accesibilidad hotelera del malecón de Salinas en cuanto a la prestación de servicios a personas con discapacidad, en donde se demuestra el déficit de infraestructura accesibles en Salinas. La investigación es de tipo exploratoria y se obtuvo como resultado que los hoteles deben de considerar apegarse a manuales de accesibilidad puesto que la infraestructura no es la adecuada para prestar atención a turistas con discapacidad.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1. Accesibilidad turística

La accesibilidad es considerada como un aspecto básico y fundamental cuando se trata de ofrecer calidad dentro de la oferta turística, además de generar beneficios para que todas las personas sean capaces de poder disfrutar de realizar actividades turísticas, es así que el segmento de personas con discapacidad, debe de ser considerado dentro de la demanda (Donoso, 2019).

Con base a lo que mencionan Natalia Porto y Ana Rucci (2019) la accesibilidad en el sector turístico es definida como aquel conjunto de condiciones que puede contener un destino para que este puede ser visitado y disfrutado por todos los individuos, incluyendo al segmento de personas con algún tipo de limitación.

La Organización Mundial de Turismo (2021) menciona que la accesibilidad en los destinos turísticos no es otra cosa que la calidad y mejora de los servicios y comodidad

de todos los turistas, haciendo una mayor relevancia en las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, entre otros, por ello es importante optar por implementar principios de diseño universal para conseguir que la accesibilidad en el turismo se evidencie en un destino turístico.

La accesibilidad universal, es el conjunto de todas las características con las que debe de disponer un entorno, un servicio o un producto. Por su parte la Fundación Bensadoun Laurent (2021), clasifica a la accesibilidad en 4 tipos, los cuales son:

- Accesibilidad física: Este tipo de accesibilidad hace referencia a las adecuaciones e implementación de elementos que son accesibles de manera física, haciendo posible la movilidad de personas como limitaciones físicas, ejemplos de este tipo de accesibilidad son las rampas, habitaciones accesibles, baños, corredores amplios, entre otros.
- Accesibilidad sensorial: En este tipo de accesibilidad se hace relevancia a los elementos que son accesibles de manera sensorial, adaptados para que las personas con discapacidad visual o auditiva pueden hacer uso del espacio, un ejemplo de este tipo de accesibilidad son las señalizaciones foto lumínicas y de fácil comprensión.
- Accesibilidad cognitiva: La accesibilidad cognitiva ayuda a las personas con necesidades de comprensión a hacer uso sin ningún problema de todos los espacios de los entornos o establecimientos, un ejemplo claro de este tipo de accesibilidad son los gráficos en las puertas de los baños y señalizaciones de cada área de los establecimientos.
- Accesibilidad digital: Se trata de ofrecer soluciones tecnológicas para todos los usuarios, mediante el uso de equipamientos adecuados, información y contenido disponibles en las redes informáticas.

1.2.1.1. Clasificación de los tipos de discapacidad en el Ecuador.

Es importante resaltar que las personas con discapacidad son una de las razones de ser de la accesibilidad turística, por ello es necesario mencionar cuales son los tipos de

discapacidades con base al Ministerio de Salud del Ecuador (2018), se resalta la existencia de 7 tipos de discapacidades, las cuales se detallan a continuación:

- Discapacidad auditiva: Son las limitaciones o deficiencias de la percepción correcta de los sonidos externos, ya sea que se trata de una pérdida total o parcial de la capacidad auditiva.
- Discapacidad de lenguaje: Son las dificultades, limitaciones o deficiencias en la capacidad de poder comunicarse verbalmente y permitir la interrelación.
- Discapacidad física: Son las deficiencias o limitaciones, irrecuperables o irreversibles de alguna parte del cuerpo, lo que impide el desenvolviendo del individuo en la realización de actividades cotidianas o de autocuidado.
- Discapacidad intelectual: Se caracteriza por la presencia de limitaciones en el funcionamiento intelectual y en la conducta en cuanto a las habilidades diarias en las que un individuo aprende y responde a ciertas situaciones.
- Discapacidad múltiple: Se trata de la presencia de dos o más discapacidades.
- Discapacidad psicosocial: Se relaciona con los comportamientos de la persona, el estado cognitivo y la regulación emocional, lo que se considera como un trastorno mental que se reflejan en la correcta disfunción de procesos psicológicos, biológicos o función mental.
- Discapacidad visual: Es una alteración en el sistema de la visión o algunas funciones relacionadas a la misma, ya sea que se trate de una pérdida parcial o total de la visión. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2018, págs. 21 - 22)

1.2.1.2. Beneficiarios de la accesibilidad turística

Para María Fernández (2009) los términos accesibilidad turística, diseño universal, turismo accesible y turismo para todos, buscan mejorar la calidad de vida y las condiciones de uso de las instalaciones para varios beneficiarios no solo a las personas con discapacidad, es decir que la mejora de la accesibilidad tiene como finalidad favorecer a toda la población, sin embargo existe un grupo de personas que se encuentran constantemente con barreras que condicionan su desplazamiento, los cuales son las personas con discapacidad, adultos mayores y quienes tienen capacidades diversas de manera temporal. De manera más específica la autora hace mención a tres grandes grupos que se benefician de la accesibilidad en los destinos, estos son:

1. Personas con discapacidad permanente: son quienes tienen discapacidades derivadas de deficiencias mentales, motrices o sensoriales.
2. Adultos mayores de 65 años.
3. Personas con discapacidad temporal: son quienes por alguna circunstancia pueden encontrarse con limitaciones en su traslado o desplazamiento, dentro de este grupo se encuentran las personas con lesiones físicas de manera temporal, mujeres embarazadas y el resto de personas que llevan niños en brazos, coches de bebé, transportadores de bultos pesados, entre otros.

Una vez determinados los tipos de accesibilidad, tipos de discapacidad, y los beneficiarios de la accesibilidad turística y así mismo, tomando en cuenta que la accesibilidad no solo se trata de las personas con discapacidad sino de la búsqueda de la mejora de condiciones para todas las personas, la autora de la presente investigación coincide con la clasificación de los beneficiarios de la accesibilidad turística de la autora María Fernández (2009), razón por la cual se enfoca en todas las personas como parte de los beneficiarios de la accesibilidad y no solo en un tipo de discapacidad, en cuanto al tipo de accesibilidad se considera la accesibilidad física, sensorial y cognitiva, para la posterior elaboración de los instrumentos de recolección de información de la investigación.

1.2.1.3. Barreras en la accesibilidad turística

Según como lo manifiestan Andrea Boudeguer & Patricia Squella (2010) algunos aspectos que limitan o impiden que las personas con limitaciones físicas, visuales o intelectuales, puedan desenvolverse de manera autónoma y con libertad de movimientos, pueden ser las siguientes barreras en los entornos físicos:

- Barreras urbanísticas: Son las que se encuentran en las vías o en los espacios públicos.
- Barreras arquitectónicas: Son aquellas limitaciones que se presentan en el acceso e interior de edificaciones tanto públicas como privadas.
- Barreras en el transporte: Son todos los obstáculos físicos que se encuentran en los transportes aéreos, marítimos y terrestres.
- Barreras de comunicación: Son todas las limitaciones que se presentan en la expresión y recepción de mensajes, ya sea que se trate por medios de comunicación o por medios técnicos. (pág. 16)

1.2.2. Evaluación de estándares de accesibilidad turística.

Teniendo en cuenta lo que manifiesta el Servicio Ecuatoriano de Normalización (2015), se puede mencionar que la evaluación de estándares de accesibilidad significa tener concienciación en la responsabilidad de diseñar, planificar, construir y gestionar actividades necesarias en los entornos físicos con la finalidad de garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas facilitando el goce total del derecho de realizar actividades de descanso y esparcimiento. Con la evaluación de estándares de accesibilidad se busca, a través de criterios o directrices que sirven como una guía para que los establecimientos puedan llevar a cabo análisis de la accesibilidad en el entorno, que las organizaciones adquieran constantemente conocimientos e información sobre su entorno y edificación, para saber que soluciones o ajustes se pueden llevar a cabo en situaciones de discapacidad.

Con la finalidad de mejorar las condiciones de accesibilidad turística en los entornos físicos y a su vez permitir el acceso y disfrute de los destinos para todos, es necesario

hacer uso de herramientas con las que sea posible determinar el nivel de accesibilidad en los establecimientos. Por su parte el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2019) aplica como herramienta para evaluar y medir la accesibilidad en los establecimientos turísticos una ficha de levantamiento de accesibilidad al medio físico en la que se contemplan estándares de accesibilidad de la normativa NTE – INEN tales como: accesibilidad en la infraestructura externa, accesibilidad interna y vías de circulación del establecimiento, accesibilidad en cuartos de baño, accesibilidad en áreas de uso común, y sobre todo, habitaciones accesibles, los cuales son evaluados mediante la escala: Accesible, Mediamente Accesible, No accesible (CONADIS, 2019).

En relación a lo anterior, el Ministerio de Turismo (2018) presenta el anexo “*Guía para Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad*”, con la finalidad de que dicho anexo sirva como un instrumento para el desarrollo de herramientas que permitan identificar, clasificar, medir y evaluar elementos de accesibilidad para todos los tipos de discapacidad. En la ficha se presentan 5 secciones con las que se pretende conocer cuáles son los aspectos indispensables con los que cuentan los establecimientos en relación a la accesibilidad dependiendo de todos los tipos de discapacidad, a continuación, se detallan las 5 secciones:

1. Información General: En la primera sección se busca identificar si el establecimiento, recurso o atractivo cuenta con señaléticas accesibles, puertas automáticas, ascensores y personal capacitado en la atención al cliente con discapacidad.
2. Discapacidad física: En esta sección se ubican aspectos acerca de las rampas externas a desnivel, gradas externas, recepción adaptada, cuartos de baño y aseo adaptados, pasamanos, espacios de maniobras, barras de apoyo y salvaescaleras.
3. Discapacidad visual: En la tercera sección se toma en consideración aspectos accesibles para personas con discapacidad visual como el sistema braille, sistema JAWS y bandas podotáctiles.
4. Discapacidad auditiva: En la cuarta sección se encuentran los elementos accesibles que ayudan a una persona con discapacidad auditiva tales como

registros ilustrados, asistencia de interpretación de lengua de señas, sensores y alarmas visuales, y rotulaciones para personas sordas.

5. Discapacidad intelectual o psicosocial: En la última sección se ubican los elementos de accesibilidad cognitiva es decir contar con la disposición gráficos de fácil comprensión, letreros con colores, material audiovisual y todos aquellos aspectos que ayuden a facilitar la comunicación entre la persona que presta el servicio y el cliente. (Ministerio de Turismo, 2018)

Por otro lado, el Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2010) para evaluar y determinar el estado y grado de cumplimiento de directrices de accesibilidad en los establecimientos, hace uso como herramienta a una guía de autoevaluación y/o lista de verificación, en la cual toma en consideración directrices como: accesibilidad en ingresos y sanitarios, accesibilidad en la circulación vertical y horizontal, espacios comunes accesibles, comunicación accesible, señalizaciones accesibles, seguridad, y capacitación al personal, dichas directrices son evaluadas a través la escala: Cumple, Cumple Parcialmente, Incumple y No Aplica, esta escala permite realizar un autodiagnóstico sobre la accesibilidad en los establecimientos con la que a su vez se logra hacer la identificación del cumplimiento de estándares de accesibilidad.

1.2.3. Servicios hoteleros

Jurado Francisco (2019) define a los servicios hoteleros como un conjunto de acciones dedicadas mayormente a actividades de alojamiento y restauración, así mismo el sector hotelero se refiere a aquellos establecimientos que ofrecen a las personas alojamiento con o sin servicios integrados, es decir un establecimiento hotelero puede incorporar distintos servicio o productos diferenciándose del mercado.

Un establecimiento hotelero, según lo que mencionan Alonso López y Montse Dinares (2006), puede ofrecer una variedad de servicios dependiendo de su tamaño o categoría, sin embargo, no se descarta la posibilidad de poder ser convertir en un hotel para todos desde el punto de vista de la accesibilidad universal. Los autores manifiestan que los servicios básicos de un hotel pueden ser recepción, alojamiento y desayuno (restauración), además hacen una breve descripción de los principales servicios que se brindan en un hotel:

- Recepción: Es el primer espacio que se encuentra al acceder al interior del establecimiento hotelero, en donde se realizan actividades como atención al cliente y comunicación.
- Alojamiento: Es el servicio básico de un establecimiento, las características de la infraestructura y servicios de las habitaciones dependerán de la categoría del hotel.
- Restauración: En este departamento se llevan a cabo todas las actividades de alimentos y bebidas, poniendo a la disposición de los clientes servicios como room-service, buffet, banquetes, entre otros.
- Piscina: Es uno de los espacios del establecimiento donde se ofrecen servicios de recreación y distracción para los clientes.

1.2.4. Estrategias de accesibilidad en el servicio hotelero.

Principalmente, en lo que respecta a la accesibilidad en el servicio hotelero, Samuel Negrete (2015) resalta que los servicios accesibles radican en la facilidad que se les brinda a todas las personas con discapacidad, adultos mayores y personas con discapacidad temporal, al momento de hacer uso de los bienes y servicios que se ofrecen en un establecimiento hotelero o de manera más general, en un destino, por lo que, para conseguir la mejora en las instalaciones, es necesario englobar a los servicios junto con la accesibilidad, a través de la aplicación de estrategias planteadas conociendo la situación del establecimiento.

De acuerdo con Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2019), las estrategias de accesibilidad son aquellas acciones en las que el propósito principal es la facilitación del uso de los productos y servicios para todas las personas, por medio de la planificación de procesos de diseño y evaluación de la accesibilidad. Las estrategias de accesibilidad se plantean con la finalidad de conseguir un turismo más accesible e inclusivo, haciendo que las actividades turísticas se conviertan en un beneficio para los prestadores de servicios y para todos los seres humanos, ayudando a tener un mayor desenvolvimiento en la vida cotidiana.

Una estrategia fundamental de accesibilidad, desde el punto de vista de Sánchez Ruiz, Loarte Tene y Caisachana Torres (2020) es la creación de una normativa general en la que se disponga a los establecimientos hoteleros contar con un número específico de habitaciones con características accesibles, con lo que se demuestre que en Ecuador se empieza a considerar un crecimiento paulatinamente en el apoyo a personas con discapacidad que realizan actividades turísticas. En cuanto a los hoteles nuevos en Ecuador, es necesario exigir que se cumpla con características accesibles y una manera de empezar a hacerlo es tomando en cuenta las normas NTE – INEN de accesibilidad.

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2019), por su parte plantea algunas estrategias a considerar en lo que respecta a la accesibilidad en los establecimientos, tales como:

- Crear políticas públicas para la inclusión de todas las personas en actividades turísticas.
- Procurar que en los establecimientos hoteleros se ponga a disposición de los huéspedes habitaciones ubicadas en planta baja.
- Comenzar con la implementación de dispositivos con tecnología de información y comunicación para facilitar el trato con las personas con discapacidad.
- Implementar, como criterio básico de accesibilidad, rampas ya sean fijas o móviles para un mejor desplazamiento de las personas.
- Implementar sistemas de evaluación continua para verificar el estado de la accesibilidad en las instalaciones del establecimiento.

Por su parte, Granda Maldonado, Sánchez Ruiz, Castro Iturralde, Beltrami y Carrasco (2021) indican que en el turismo los cambios en el mercado son cada vez más notables, la accesibilidad también es parte de estos cambios, por ellos se plantea como una necesidad que los establecimientos turísticos, así como todas las otras empresas, definan estrategias para hacer frente a dichos cambios o tendencias. Los autores plantean algunas estrategias, tales como:

- Es importante para los establecimientos, contar con personal con habilidades y conocimientos en accesibilidad.
- Generar una mayor sensibilización en relación al turismo accesible.
- Promocionar e impulsar la aplicación de normas voluntarias como las normas NTE – INEN.
- Accionar hacia los establecimientos con pequeñas sanciones por el incumplimiento de reglamentos o normas.
- Generar que los directivos de los establecimientos piensen en comenzar a invertir en adecuaciones en la infraestructura e implementación de recursos accesibles, así como en la capacitación del personal.

Según la Organización Mundial de Turismo (2015), el aspecto de accesibilidad en los alojamientos es fundamental, que la falta o implementación de esta puede dificultar o facilitar la estadía de las personas en el establecimiento, por esa razón es necesario plantear acciones fundamentales que se deben de considerar e implementar para mejorar y garantizar el disfrute del destino, tales como: aplicar criterios de diseño universal en habitaciones y espacios del alojamiento, garantizar la equidad en los servicios, y brindar una buena atención al cliente, es decir, que el personal deberá de estar capacitado para atender a un huésped que pueda presentar algún tipo de discapacidad.

Como parte del servicio de los establecimientos hoteleros se considera a la infraestructura y a la atención al cliente. En cuanto a las principales estrategias que se pueden tomar en cuenta en la infraestructura y la atención al cliente, se puede mencionar lo siguiente:

1. Estrategias de accesibilidad en la infraestructura.

Una estrategia fundamental a considerar dentro de la infraestructura es la adecuación de los espacios a través de la implementación o mejora de recursos con respecto a la accesibilidad dentro del servicio en el sector hotelero, asegurando que todas las personas puedan disfrutar del entorno y la atención al cliente, para ello Andrea Boudeguer & Patricia Squella (2010) en su “Manual de Accesibilidad Universal”

recomiendan algunas características accesibles que podrían implementarse en la infraestructura de los establecimientos hoteleros:

- Estacionamientos: Los estacionamientos deben de cumplir con las medidas mínimas para permitir su acceso, además de contar con una ruta accesible que le posibilite llegar hasta el lugar de destino.
- Acceso al establecimiento: De ser necesario el acceso al establecimiento hotelero debe de contar con una rampa con un ancho mínimo de 90 cm, cabe recalcar que el ancho y altura de la pendiente dependerá del uso y ubicación. Si no existiese el espacio necesario para una rampa, se debe optar por la opción de implementar una plataforma elevadora de uso autónomo. Las medidas mínimas para la puerta de acceso deben ser de 90 cm y las puertas interiores de 80 cm.
- Recepción y áreas comunes: En la recepción se debe contar con un espacio mínimo para la circulación normal de una silla de ruedas, de igual manera se debe considerar una recepción accesible. La altura del mostrador debe estar entre 110 cm a 120 cm con la finalidad de poder atender a una persona de pie como a una persona con silla de ruedas, así mismo el espacio mínimo debajo del mostrador será de 40 cm de profundidad.
- Ascensores: Los ascensores deben contar con las medidas necesaria para el acceso a una silla de ruedas, de igual manera los botones deben estar a la altura adecuada y con sistema braille.
- Habitaciones: En los establecimientos hoteleros es preciso contar con al menos una habitación accesible, con acceso desde la recepción. Las puertas deben tener una anchura mínima de 80 cm, espacio para circular, baños con condiciones accesibles, mirilla a una altura adecuada, entre otros.

- Baño accesible: La puerta de un baño accesible debe de ser de 80 cm, espacio para girar en silla de ruedas, debe contar con barras y artefactos de apoyo, lavamanos despejado, y una ducha accesible.
- Sala de eventos: En la sala de eventos los pasillos de circulación deben tener un espacio aproximadamente de 90 cm entre las mesas.
- Piscina: Se debe contar con un circuito accesible hacia la piscina y sus alrededores, se considera la implementación de una silla elevadora hidráulica, lo que permitirá el acceso a personas que necesitan estar sentadas. (págs. 166 - 173)

Por otro lado, María Fernández (2007) menciona que una estrategia de la accesibilidad en un establecimiento hotelero consiste en tener condiciones óptimas para evitar que todas las personas que tienen algún tipo de discapacidad se encuentren con limitantes en su desplazamiento de manera autónoma, estas condiciones pueden ser escaleras con pasamanos, ascensores, rampas, espacios amplios en baños, señaléticas, espacio en las puertas, interruptores, mostradores, entre otros aspectos, sin embargo, la autora manifiesta que dentro de los hoteles se pueden presentar algunas barreras, como: Espacios estrechos, inexistencia de rampas, suelos deslizantes, mostradores inaccesibles, baños y ascensores sin medidas adecuadas, entre otros.

2. Estrategias de accesibilidad en la atención al cliente

La accesibilidad universal se plantea con el objetivo de mejorar las estrategias de comunicación y concienciación a la hora de prestar servicios a una persona que no puede desenvolverse en el entorno de manera autónoma. En un hotel resulta imprescindible que el personal conozca la manera correcta de como dirigirse a dicho tipo de turistas, debido a que esto se debe de considerar importante para la cultura empresarial de los establecimientos.

Para Francisco Rodríguez (2017) a las personas con discapacidad o alguna limitación física, como una estrategia en el accionar, se les debe de asegurar las mismas oportunidades de poder acceder, disfrutar, adquirir y hacer uso de un bien o servicio,

aquello significa garantizar la igualdad de condiciones, promoviendo constantemente las facilidades necesarias para acceder a los entornos, bienes y servicios, es decir que, en los establecimientos hoteleros como tal, se deben de considerar el derecho de una persona con discapacidad a la hora de ofertar sus servicios, tanto en la infraestructura como en la atención al cliente.

Por otro lado, Fernando Alfonso & Montse Dinarés (2006) mencionan que la concienciación en la atención al cliente en situación de discapacidad o parecidos, significa adaptar criterios de accesibilidad en espacios, servicios y productos que ofrecen los establecimientos hoteleros, además del trato hacia este segmento de personas, para ello es preciso tomar como una estrategia a la formación del personal en lo que respecta a la accesibilidad y atención al cliente con necesidades especiales, y con ello conseguir mejorar su estadía dentro del establecimiento.

1.2.5. Estándares de accesibilidad en el servicio hotelero.

De acuerdo al Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2010), los estándares de accesibilidad son pautas voluntarias a las que los establecimientos pueden o no acogerse, estos estándares sirven como recomendaciones que pueden adaptarse a la realidad mediante un diseño y aplicación en los servicios del sector turístico. Las directrices o estándares de accesibilidad en los establecimientos turísticos procuran sensibilizar a los establecimientos sobre elementos que podrían implementar en sus gestiones, promover las buenas prácticas de accesibilidad, y mejorar la calidad de los servicios.

En cuanto a los estándares que pueden aplicarse en la infraestructura y en la atención al cliente, se detalla lo siguiente:

1. Estándares de accesibilidad turística en la infraestructura del sector hotelero.

En el territorio ecuatoriano, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) ha planteado algunas normas en relación a la accesibilidad en los entornos físicos que aseguran el cumplimiento de la accesibilidad universal para todas las personas (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015), de los cuales se ha identificado

específicamente a aquellas normas que contiene estándares aplicables en la infraestructura de los establecimientos hoteleros, tales como:

Estándares de accesibilidad con base a las normas INEN:

NTE INEN 2239: Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización. Requisitos y clasificación.

- Las señalizaciones deben de encontrarse en relieve y en sistema braille, además las señalizaciones táctiles deben de ser fáciles de localizarse.
- Deben emplearse frases cortas, sencillas y de fácil comprensión.
- Señalizaciones ubicadas en puntos estratégicos: accesos, circulación, de paso, entre otros.

Señalizaciones visuales:

- Deben de estar bien definidas en forma, color y también grafismo.
- Deben estar bien iluminadas, ser foto lumínicas o luminosas, sin causar reflejos.
- En el caso de ser audibles, también deben reproducirse en dispositivos visuales.

Señalizaciones táctiles:

- Deben de ser fáciles de detectar, además de estar elaboradas en relieve deben de contar con dimensiones adecuadas.
- Estas señales deben de estar colocadas en pasamanos de escaleras y rampas.

Señalizaciones audibles:

- Al momento de ser emitidas el mensaje debe de distinguirse e interpretarse, además se debe procurar el sonido máximo de las señales.
- Cuando se transmita una señal de forma visual, esta debe de duplicarse en forma sonora o de alguna manera perceptible en forma auditiva.

Señalizaciones materiales:

- La fabricación de las señalizaciones debe de ser con materiales que sean resistentes a las situaciones en las que serán sometidas.
- Debe de facilitarse su limpieza y mantenimiento (Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, 2015).

NTE INEN 2244: Edificaciones. Bordillos y pasamanos. Requisitos.

- Las circulaciones con desniveles mayores a 100mm deben de contar con bordillos de seguridad elaborado con un material resistente al choque.
- Se debe de contar con topes de bastón, los cuales en todo caso pueden ser bordillos o elementos parecidos al material y diseño de los pasamanos.
- Los pasamanos deben de estar colocados a una altura entre 850 mm y 950 mm, verticalmente sobre el nivel del piso (iguales en el inicio, descansos y final) y en rampas debe de ser colocado entre 600 mm y 750 mm
- El diseño del pasamano debe de ser ergonómico para asegurar la sujeción firme y el deslizamiento de la mano.
- La separación entre el pasamano y la pared u otro elemento debe de ser mayor o igual que 40 mm
- Los pasamanos deben de ser elaborados con materiales rígidos y estar fijados de manera firme.
- Los extremos deben curvarse hacia la pared, formar un solo pasamano y prologarse al piso para evitar molestias como los enganches.
- Las barras de apoyo pueden mantener las especificaciones formales y funcionales de los pasamanos (Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, 2016).

NTE INEN 2245: Rampas.

- En el diseño de una rampa se debe contemplar un ancho y una altura libre de paso, al igual que se debe de considerar las áreas de maniobra.
- Para una rampa menor o igual al 8% de pendiente su longitud horizontal máxima debe de ser hasta 10 000 mm y en rampas del 12% debe ser hasta 3000 mm, se debe incorporar descansos.
- En las rampas el ancho mínimo libre será de 1200 mm
- Los descansos deberán de colocarse entre los tramos de una rampa y frente a cualquier tipo de acceso.

- El piso de las rampas y descansos debe ser firme y con material antideslizante tanto húmedo como seco, además debe de estar libre de piezas sueltas, irregularidades y defectos.
- Las rampas deben señalizarse (Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, 2016).

NTE INEN 2247: Edificaciones. Corredores y pasillos. Características generales.

- El pasillo debe tener un ancho mínimo de 1000 mm si existe la posibilidad de un giro de 90° y en caso de un giro mayor a 90° el ancho será de 1200 mm
- Para las edificaciones de uso público los corredores deben tener un ancho de al menos 1200 mm, si se prevé una circulación simultanea el ancho será de 1500 mm
- Los corredores deben ser libre de obstáculos, salvo por elementos no ornamentales.
- En corredores con poca frecuencia puede reducirse el ancho a 900 mm
- Los corredores deben facilitar el acceso y evacuación o salida de emergencia.
- Los corredores deben tener pisos firmes y uniformes (Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, 2016).

NTE INEN 2249: Circulaciones verticales. Escaleras. Requisitos.

- Ancho y altura de paso adecuados en los espacios de circulación.
- Deben de tomarse en cuenta las áreas de maniobra.
- En las escaleras el ancho mínimo libre de paso debe ser de 1200 mm
- La dimensión mínima para la huella en las escaleras debe de ser de 280 mm y la máxima de contrahuella debe ser de 180 mm, esta última en escaleras de acceso público.
- En escaleras particulares pueden existir tramos continuos sin descanso, pero sin sobrepasar los 15 escalones, en escaleras públicas no deben superarse 10 escalones y en escaleras de caracol o compensadas no deben superarse los 18 escalones.

- Las escaleras compensadas no deben de ser ubicadas en áreas de acceso público.
- En las áreas de circulación de las escaleras no se deben de ser invadidos o ubicar equipamientos, mobiliarios u otros.
- El descanso no debe de ocuparse con peldaños.
- La escalera debe tener pasamanos en ambos lados, si es privada debe tener mínimo un pasamanos.
- Todas las huellas deben de ser firmes y estar bien estables, con superficies antideslizantes.
- En las escaleras para uso de silla de ruedas, andador o coche liviano la huella mínima será de 120 cm permitiendo que funciones también como un descanso (Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, 2016).

NTE INEN 2309: Puertas. Requisitos.

- Para puertas externas el ancho mínimo de paso debe ser de 1 000 mm, mientras que el alto mínimo será de 2 050 mm
- Para puertas interiores el ancho mínimo debe ser de 900 mm y el alto de 2 050 mm
- La manija de la cerradura debe de ser tipo palanca.
- Las puertas tanto interiores o exteriores no deben de presentar desniveles.
- En puertas corredizas los rieles no deben sobresalir.
- El área de aproximación debe de estar libre de obstáculos.
- Se debe de diferenciar con franjas visuales a las puertas y mamparas transparentes.
- Las puertas automáticas deben contar con un ancho mínimo de 900 mm, además debe tener un dispositivo de detección adecuado.
- Las puertas giratorias deben de ser grandes para permitir el uso de una silla de ruedas y acompañante.
- Debe de existir una puerta complementaria adyacente a una puerta giratoria.
- Las cerraduras y jaladeras de las puertas deben de poder localizarse de manera fácil con la posibilidad de accionarse con una sola mano (Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, 2018).

NTE INEN 3139: Circulaciones verticales. Ascensores.

- Todo edificio debe contar con al menos un ascensor.
- Las puertas de cabina deben de ser automáticas tanto en el cierre como en la apertura.
- En relación a la puerta la altura mínima debe ser de 2 000 mm y el ancho de 800 mm
- El espacio de maniobra debe ser de un diámetro de 1 500 mm libres de obstáculos y frente al ascensor el espacio de maniobra debe ser de 1 200 mm de ancho y 2 000 de fondo.
- Las botoneras deben estar a una altura adecuada, en los pasillos la altura debe ser entre 900 mm hasta 1 200 mm, en la cabina la altura mínima será de 800 mm
- Las botoneras táctiles deben tener un sistema para el uso de personas no videntes.
- La señalización de los botones debe ser en alto relieve, contraste de color y sistema Braille incorporado.
- El botón de alarma debe ubicarse en un lugar accesible y de fácil activación.
- El ascensor debe contar con un espejo interior en la pared de fondo que permita a una persona en silla de ruedas detectar los obstáculos en el caso de salir de espaldas, se exceptúa los ascensores con espacios disponibles para maniobras.
- Debe de contar con un pasamanos de fondo frente a la puerta.
- El interior de la cabina debe de ser de piso firme y antideslizante.
- La puerta debe de contar con sensor de presencia (Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, 2018).

La autora de la investigación concuerda con el Instituto Ecuatoriano de Normalización, razón por la cual adopta la información de las Normas NTE – INEN de accesibilidad para los servicios de los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas, debido a que dichas normas son las que se adecúan correctamente para su aplicación en los establecimientos turísticos del Ecuador y así mismo porque se adaptan al contexto de la investigación en relación a la accesibilidad turística en los entornos físicos.

2. Estándares de accesibilidad turística en la atención al cliente del establecimiento hotelero

Dentro de los estándares de accesibilidad turística en la atención al cliente, se exponen varios factores que deben de ser tomados en cuenta para asegurar una buena estadía de las personas que lleguen al establecimiento hotelero, para ello el Ministerio de Turismo de Argentina (2010) ha elaborado un manual de aplicación de directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos sobre como comportarse frente a una persona con algún tipo de limitación física o psicológica.

Comportamientos con una persona con limitaciones en la movilidad

- Al acompañar a una persona que camina despacio o utiliza muletas, andador, bastón, entre otros, el personal del establecimiento deberá ajustar su paso al del cliente.
- Evitar empujones y no apresurar a la persona.
- Preguntar si necesita ayuda para transportar equipaje, paquetes u objetos.
- No tomar del cliente sus muletas, bastón o andador.
- En el caso de tratarse de una persona en silla de ruedas la atención debe ser dirigida hacia él y no a su acompañante.
- Al hablar con una persona que usa silla de ruedas el personal debe situarse frente a él y si es posible a la misma altura.
- No apoyarse en la silla de ruedas del cliente debido a que esta viene a forma parte de su espacio personal.
- Preguntar al cliente si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas, en caso de que el cliente solicite ayuda para empujar su silla de ruedas, no empujar de prisa ni girar bruscamente.
- En un terreno desigual lo esencial es inclinar la silla sobre las ruedas traseras hacia atrás. (pág. 54)

Comportamiento con una persona con limitaciones visuales

- Preguntar al cliente si necesita ayuda.
- Dirigirse hacia la persona y no al acompañante.
- Identificarse, hablando de frente hacia la persona.

- Hablar en un tono normal de voz, despacio y claro.
- Se debe ser específico y preciso en lo que se comunica, evitando exclamaciones que puedan incomodar a la persona, tales como: cuidado, aquí lo tiene, allí se encuentra, entre otras.
- Si el cliente solicita que se le guíe se debe ofrecer el brazo o el hombro en lugar de agarrar su brazo, así mismo se debe avisar sobre la existencia de escaleras o escalones y advertir sobre posibles obstáculos.
- No dejar sola a una persona con discapacidad visual. (pág. 55)

Comportamiento con una persona con limitaciones auditivas

- De ser posible, contar con personal capacitado en lengua de señas.
- No gritar.
- Vocalizar correctamente, hablando con naturalidad manteniendo la calma.
- Mantener la boca libre de obstáculos para una mejor vocalización.
- Permanecer quietos sin dificultar la lectura labial.
- Ayudarse con gestos y signos sencillos.
- Situarse en una zona iluminada puesto que una persona con problemas auditivos percibe la información de forma visual. (págs. 55 - 56)

Comportamiento con una persona con necesidades especiales de comunicación

- Dirigirse directamente hacia la persona, evitando hablar en tercera persona con su acompañante.
- Conocer el método de comunicación de la persona.
- No se debe aparentar que se ha comprendido lo que ha comunicado el cliente.
- De ser necesario se puede escribir el mensaje a medida que se va comunicando.
- De ser necesario se debe procurar hacer preguntas que puedan responder con un sí o no.
- En el caso de que la persona esté haciendo uso de un dispositivo de comunicación este no se debe manipular sin antes preguntar o pedir permiso. (págs. 56 - 57)

Comportamiento con una persona con limitaciones para la comprensión

- Al hablar con la persona debe ser con naturalidad y con palabras sencillas.

- Responder a cualquier pregunta que pueda realizar la persona con dificultad para comprender.
- De ser necesario, explicar las cosas varias veces.
- Eliminar elementos en el ambiente que puedan distraer la atención de la persona.
- Tratar a la persona de acuerdo a su edad.
- Tratar de facilitar su relación con otras personas. (pág. 57)

Comportamientos con una persona con alteraciones en el comportamiento

- Ser discretos en el contacto.
- Evitar cualquier situación que pueda generar violencia.
- Se debe tratar de comprender su situación. (pág. 57)

Comportamientos con personas con baja estatura

- No prejuzgar su capacidad intelectual.
- Eliminar cualquier prejuicio relacionado a su baja estatura.
- No hablar en diminutivo.
- Al acompañar a una persona con baja estatura es necesario aminorar los pasos. (pág. 58)

3. Estándares de accesibilidad turística en la atención al cliente según el departamento del hotel

Las funciones del personal corresponden según al departamento al que pertenecen y como tal las maneras de interactuar con el cliente dependerán de la actividad que se debe realizar, para ello el grupo Ilunion Hotels (2022) ha elaborado un manual enfocado en la atención al cliente con limitaciones físicas, sensoriales y de comprensión desde los diversos departamentos de un hotel, los cuales se detallan a continuación (ILUNION Hotels, 2022):

Departamento de recepción:

- Asignar habitaciones para personas con discapacidad visual cerca de los ascensores para facilitar su localización.

- Ofrecerse a acompañar a la persona para mostrarles la habitación.
- Preguntar a la persona con dificultades auditivas si existe la posibilidad de comunicación oral o si prefiere que el mensaje sea escrito.
- Conocer cuáles son las habitaciones adaptadas que tiene el establecimiento.
- Asegurarse de que las zonas de paso estén en buen estado y sin obstáculos.
- Conocer la ubicación de los baños accesibles del hotel que se encuentren más cercanos.
- Conocer sobre las zonas reservadas para personas con movilidad reducida en el área de restauración.
- Informar al departamento de pisos cuando la habitación vaya a ser ocupada por una persona con movilidad reducida para que procedan a colocar las ayudas técnicas correspondientes de las que disponga el establecimiento, como por ejemplo las sillas de ducha. (págs. 4 - 5)

Departamento de pisos:

- Comprobar que los elementos de la habitación se encuentren a una altura accesible.
- Asegurarse que las duchas se encuentren a una altura accesible.
- Facilitar la deambulación en las habitaciones del establecimiento.
- Evitar dejar el suelo de las habitaciones mojado o que el suelo del baño este resbaladizo, así mismo asegurarse de las condiciones del suelo en las zonas comunes.
- Eliminar obstáculos en las zonas de paso.
- Ubicar correctamente los carros de limpieza de manera que estos no signifiquen un obstáculo.
- Verificar que las alfombras no tengan arrugas y estén correctamente fijadas en el suelo.
- Verificar que los elementos colocados en la pared que sobresalgan, como los extintores, tengan algún tipo de detección para las personas que usan bastón. (págs. 5 - 6)

Departamento de restauración:

- Facilitar información verbal sobre la colocación de los elementos de la mesa para personas con discapacidad visual.
- Si se tratar del room-service para una persona con discapacidad visual se debe informar al cliente acerca de donde se ha colocado la bandeja y describir lo que esta contiene.
- Si se trata de una persona con discapacidad visual, ofrecerse a leer el menú.
- Eliminar obstáculos en las zonas de paso.
- En el caso de tratarse de una persona que hace uso de la silla de ruedas, ofrecerle una mesa de uso preferente para personas con movilidad reducida.
- Si el cliente hace uso de muletas o bastón se debe procurar no alejar estos elementos de su alcance.
- Ofrecer la posibilidad de servicio a la mesa.
- Acompañar siempre al cliente hacia la mesa que se le va a asignar.
- Ofrecer ayuda ante cualquier necesidad que presente el cliente.
- Conocer sobre los baños accesibles que se encuentren más cercanos. (págs. 6 - 7)

Departamento de eventos:

- Preguntar al cliente si hay asistentes con necesidades de accesibilidad.
- Verificar el estado de la sala de eventos.
- Realizar seguimiento del evento para comprobar que las necesidades del cliente han sido satisfechas.
- Registrar sugerencias y mejorar en relación a la accesibilidad del espacio. (pág. 8)

1.3. Fundamentos legales

Los fundamentos legales del presente trabajo de investigación tienen como propósito la identificación de normativas, leyes, y reglamentos que se relacionan con la actividad turística y de forma más específica con la accesibilidad.

- Constitución de la Republica del Ecuador

En el Art. 11 de la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) literal 1, se hace énfasis en que todas las personas deben de ser tratados por igual, gozando de sus derechos, oportunidades y también cumpliendo con sus deberes. En el Art. 47 literal 5 se menciona que las personas con discapacidad deben de ser tratadas con igualdad aplicando políticas en las entidades privadas y públicas, así mismo en el literal 10 se indica que las personas con discapacidad deben tener acceso a todos los bienes y servicios, eliminando todas las limitaciones, y en literal 11 se hace referencia a las formas de comunicación como lengua de señas, oralismo y sistema braille.

En el Art. 48 en relación a las medidas que se deben de adoptar con respecto a la accesibilidad, en el literal 3 se habla del desarrollo de políticas y programas en el que se fomente la oportunidad de que las personas con discapacidad sean parte de actividades de descanso y esparcimiento. De igual manera en el Art. 383 se menciona nuevamente la oportunidad de las personas con discapacidad de poder realizar actividades de esparcimiento y descanso, tomando en cuenta la ampliación en espacios físicos, sociales y ambientales (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008).

- Reglamento General a la Ley Sobre Discapacidad

En este reglamento se hace relevancia en primer lugar al turismo accesible en el Art. 13 en el que se menciona que el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades debe de coordinar con la autoridad nacional del turismo la formulación de políticas públicas para promover el turismo accesible. Así mismo, en el Art. 17 con respecto a la accesibilidad al medio físico se menciona que los Gobiernos Autónomos Descentralizados deberán de aplicar la normativa Técnica Ecuatoriana INEN en las edificaciones públicas y privadas permitiendo el acceso a personas con discapacidad (CONADIS, 2017).

- Ley Orgánica de Discapacidades

En el Art. 1 se pone en manifiesto que las personas con discapacidad deben de recibir tratos de manera oportuna, en el que se evidencie el cumplimiento de sus derechos, así mismo en el Art. 2 se menciona que todas las personas con limitantes o deficiencias están aparadas dentro de la Ley sin ninguna excepción (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

En el Art. 58 sobre la accesibilidad se menciona que se garantizará a todas las personas con discapacidad, la accesibilidad y la correcta utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando todo tipo de barreras que puedan dificultar su libre desenvolvimiento, razón por la cual toda obra pública y privada debe de preverse de accesos, medios de circulación, instalaciones e información para las personas con discapacidad, para ello los GAD's deben de dictar ordenanzas respectivas para que se cumpla este derecho en conformidad a las normas de accesibilidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

- Ley de Turismo

Por su parte en la Ley de Turismo (2022), en el Art. 43 se manifiesta que todo grupo humano tiene el derecho de realizar cualquier actividad turística, además en dicho artículo también se estipula que se prohíbe totalmente la discriminación a este tipo de grupos.

- Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024 – 2025

En el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024 – 2025, se establece en el Objetivo 1: *“Mejorar las condiciones de vida de la población de forma integral, promoviendo el acceso equitativo a salud, vivienda y bienestar social”* (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES, 2024, pág. 81), en el cual se

hace énfasis precisamente en políticas y metas que se plantean en la búsqueda de mejorar las condiciones de vida de toda la población, así como permitir el acceso a servicios de salud universales y de calidad, garantizando la inclusión social de las personas y de grupos de atención prioritarias, a través del fortalecimiento en equipamiento e infraestructuras para diversos programas y servicios, promoviendo sobre todo la accesibilidad universal en los espacios públicos para el disfrute del tiempo libre, desarrollo personal, salud mental y física.

- Reglamento de Alojamiento Turístico

En el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador específicamente en el apartado de disposiciones generales, se menciona que, para el cumplimiento de los requisitos referentes a la accesibilidad en los establecimientos, será necesario acogerse a las especificaciones reflejadas en las Normas INEN en relación a la accesibilidad en los entornos físicos (Ministerio de Turismo, 2016).

- Norma Técnica INEN sobre la accesibilidad

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), dentro de todas sus gestiones contempla como una decisión estratégica el garantizar que en las instituciones o entornos se cumpla con la igualdad de oportunidades en lo que respecta al acceso y la utilización de los entornos, instalaciones, establecimientos, entre otros, por lo que dichos bienes y servicios que se prestan al público en general, deben de adaptarse a las medidas que aseguran el cumplimiento de la accesibilidad universal para todas las personas (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015).

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la investigación

La presente investigación se considera una investigación descriptiva debido a que, como lo menciona Bernal César (2016) en este tipo de investigaciones se seleccionan y describen las características relevantes y fundamentales sobre un tema de estudio, en el que la información, en el caso de la presente investigación, la información se obtiene y se respalda principalmente con revisiones documentales, encuestas y listas de verificación , para con ello describir diversos factores en relación a la accesibilidad, identificando de esta manera, estándares de accesibilidad turística aplicables en el servicio del sector hotelero y con ello analizar su cumplimiento, lo cual parte principalmente de la recopilación de información documental sobre estándares de accesibilidad física contempladas en las normativas NTE – INEN de accesibilidad (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015).

Así mismo se trata de una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo, tomando como base a Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) quienes mencionan que en un enfoque cuantitativo se realizan mediciones numéricas, se analizan las mediciones obtenidas con la recolección de información para finalmente comprobar teorías acerca de la realidad de fenómenos sociales, mientras que en el enfoque cualitativo se describen detalladamente situaciones e información que puede ser recolectada a partir de la observación y revisión de documentos.

2.2. Métodos de la investigación

El método aplicado en la investigación es el deductivo, que según Bernal César (2016) el método deductivo sirve para observar, estudiar y reconocer características generales de un objeto de estudio, el cual se pretende comprobar obteniendo explicaciones particulares, en este caso, se inicia la investigación partiendo desde la búsqueda de información acerca de la accesibilidad en la que se incluye la identificación de los estándares de accesibilidad aplicables al servicio hotelero, para posteriormente hacer

el análisis correspondiente sobre el cumplimiento de dichos estándares en la infraestructura y la atención al cliente, y con ello determinar estrategias fundamentales para la mejora de la accesibilidad.

Además, en la investigación se toma en cuenta el método descriptivo, de acuerdo con lo que mencionan Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), con el método descriptivo se hace relevancia a un fenómeno estudiado y a todos sus componentes, midiendo conceptos y definiendo variables, que en el caso de la presente investigación se estudia a la accesibilidad turística considerando una variedad de conceptos como: quienes son beneficiarios de la accesibilidad, estándares, estrategias y así mismo, definiendo a la infraestructura y atención al cliente como variables que conforman un servicio.

2.3. Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos a utilizar para el levantamiento de información acerca de la accesibilidad turística en el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas, parte principalmente de la técnica de encuesta a través del uso de un cuestionario previamente elaborado, así mismo la técnica de observación a través de elaboración de una lista de verificación con la información necesaria para la recolección de datos.

- Encuestas:

En cuanto a la técnica de encuesta aplicada a través de un cuestionario dirigido a los turistas que visitan el sector del malecón de Salinas, se contemplan cuatro secciones; Sección 1: Datos demográficos del turista, Sección 2: Conocimiento del turista sobre accesibilidad, Sección 3: Percepción del turista sobre el cumplimiento de accesibilidad en la infraestructura, Sección 4: Percepción del turista sobre accesibilidad en la atención al cliente, para con ello identificar información que los turistas saben en relación a temáticas de accesibilidad y su percepción sobre el cumplimiento de la accesibilidad en la infraestructura y la atención al cliente.

De igual manera, se llevó a cabo la elaboración de una encuesta dirigida a los gerentes o administradores del sector hotelero del malecón de Salinas, en el cual se contemplan

cuatro secciones; Sección 1: Conocimiento sobre accesibilidad turística y normativa NTE - INEN, Sección 2: Accesibilidad en la infraestructura: alojamiento, restauración y áreas comunes, Sección 3: Accesibilidad en atención al cliente. La finalidad de la encuesta a los gerentes y administradores es identificar información sobre accesibilidad turística y el cumplimiento de estándares en la infraestructura, así como la accesibilidad en la atención al cliente en los servicios que ofrecen cada uno de los establecimientos hoteleros.

- Lista de verificación:

En el caso de la técnica de observación se lleva a cabo el diseño de la lista de verificación como un instrumento de la investigación, con el cual se pretende identificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en las áreas de alojamiento y restauración como parte de los servicios que ofrece el sector hotelero del malecón de Salinas, identificando principalmente estándares de accesibilidad que se contemplan en las normativas NTE – INEN de accesibilidad y eligiendo aquellas normas que se adaptan al sector hotelero y sobre todo porque dentro del país son las más aplicables en relación al contexto de la investigación, las cuales se detallan respectivamente en el marco teórico de la presente investigación.

2.4. Población y muestra

En relación a la población del presente trabajo de investigación se puede mencionar a un total de 107 establecimientos de hospedaje correspondientes al cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Para la identificación de dichos establecimientos se usó como fuente de información al Catastro de Establecimientos Turísticos que proporciona el Ministerio de Turismo.

Para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la muestra, es aquel subgrupo de una población escogido no por la probabilidad si no por las características de la investigación o de los propósitos específicos que tiene el investigador. Por lo tanto, se procedió a seleccionar como muestra no probabilística a 8 establecimientos ubicados geográficamente en el Malecón de Salinas con categorías que varían entre 2 a 5 estrellas, lo cual fue recomendado por profesionales del turismo.

Los establecimientos se detallan a continuación:

Cuadro 1: Hoteles del Malecón de Salinas

Hoteles del Malecón de Salinas			
No. -	Nombre	Clasificación	Categoría
1	Hotel Blue Bay	Hotel	4 estrellas
2	Hotel Casa Blanca Suite	Hotel	2 estrellas
3	Hotel El Carruaje	Hotel	2 estrellas
4	Hotel City Plaza Salinas (Kinova)	Hotel	2 estrellas
5	Hotel Cocos	Hotel	2 estrellas
6	Hotel Colón Salinas	Hotel	5 estrellas
7	Hotel Malecón	Hotel	2 estrellas
8	Hotel Salibreeze	Hotel	2 estrellas

Fuente: Catastro Turístico del Ministerio de Turismo (2023)

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024)

Además, la población de turistas que se tomará en cuenta son los que visitan el sector del malecón de Salinas los fines de semana, según la Dirección de Turismo del GAD del cantón Salinas (2023) son aproximadamente 2.000 personas, de los cuales 1124 corresponden a aquellos turistas que son económicamente activos en el territorio, los que a su vez se subdividen en 646 turistas quienes realizan actividades vinculadas a los alojamientos y servicios de comida, mientras que 478 turistas llegan únicamente a disfrutar de otros atractivos del cantón Salinas, razón por la cual finalmente se toma como población a los 646 turistas antes mencionados para el muestreo, lo que se considera como una población finita, haciendo posible aplicar el método de Muestreo Aleatorio Simple, en relación a lo que menciona Bernal César (2016), el método de M.A.S. es utilizado cuando cualquier conjunto correspondiente a un población puede ser objeto para la investigación, razón por la cual, conociendo el total de la población, se procede a aplicar la siguiente fórmula (Aguilar Barojas, 2005):

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Parámetros de la formula:

n (Tamaño de la muestra)	x
N (Tamaño de la población)	646
Z (Nivel de confianza)	1,96
p (Probabilidad de Éxito)	0,5
q (Probabilidad de Fracaso)	0,5
d (Error)	0,05

$$n = \frac{646 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (646 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \mathbf{241 \text{ turistas}}$$

En relación a los datos obtenidos con la fórmula del método de Muestreo Aleatorio Simple, la muestra correspondiente es de 241 turistas a encuestar, quienes hacen uso de los servicios que ofrecen los establecimientos del malecón de Salinas.

Para el análisis de datos, se procederá a tabular y graficar en el software IBM SPSS Statistics 25 la información obtenida de las preguntas de las encuestas dirigidas a los gerentes o administradores de los establecimientos y a los turistas, para posteriormente hacer el análisis de los resultados, citando a Ojeda Averos (2014) quien menciona que para llevar a cabo el procesamiento y análisis de datos, la tabulación de resultados es una modalidad en la que se resume toda la información obtenida para posteriormente proceder a representar los datos y analizar de manera descriptiva lo que refleja el estudio, así mismo se procederá a hacer el análisis de cada uno de los componentes de la lista de verificación para determinar e identificar cuáles son los estándares de accesibilidad con los que cuentan las infraestructuras de los establecimientos hoteleros.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la encuesta a turistas del malecón de Salinas

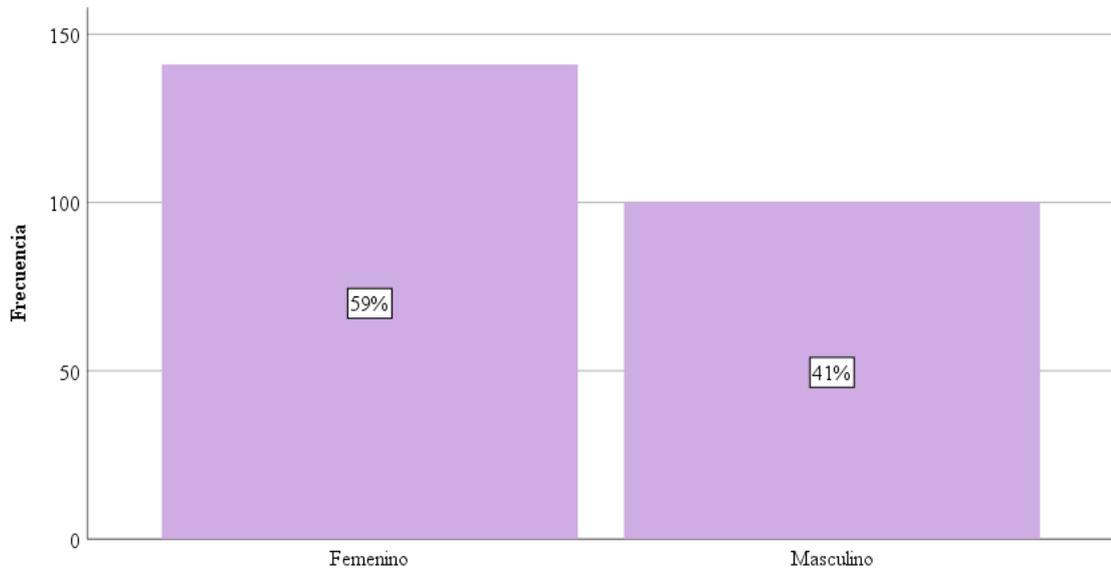
Tabla 1: Sexo del turista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	141	58,5	58,5	58,5
Masculino	100	41,5	41,5	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 1: Sexo del turista



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Al realizar la encuesta a los turistas del malecón de Salinas, se puede evidenciar la diferencia entre ambos géneros, lo que da como resultado que el 59% que corresponde al sexo masculino es el valor más predominante en relación a la demanda que visita el sector del malecón, específicamente como parte de aquellos turistas que hacen uso de los servicios de alojamiento y restauración que se ofrecen en los establecimientos hoteleros.

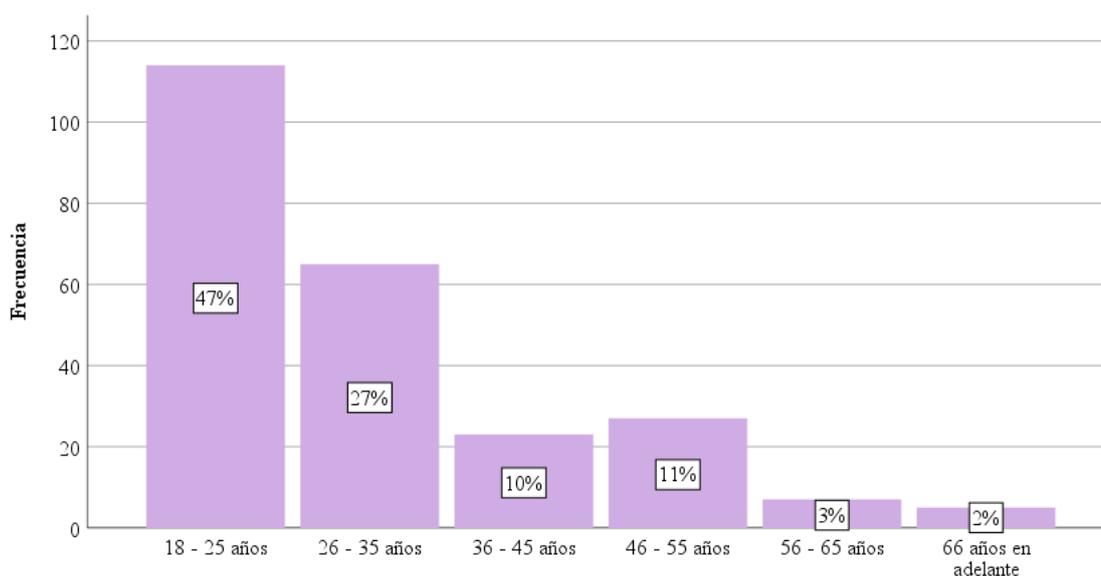
Tabla 2: Edad del turista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 - 25 años	114	47,3	47,3	47,3
26 - 35 años	65	27,0	27,0	74,3
36 - 45 años	23	9,5	9,5	83,8
46 - 55 años	27	11,2	11,2	95,0
56 - 65 años	7	2,9	2,9	97,9
66 años en adelante	5	2,1	2,1	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 2: Edad del turista



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En el gráfico 2 se puede apreciar que el 47% de los encuestados tienen una edad promedio entre 18 a 25 años lo que significa que a pesar de tratarse de un segmento joven quienes usualmente no tienen dificultades para acceder a los servicios de los establecimientos, de igual manera, son parte de la demanda que visitan el sector del malecón de Salinas, cabe recalcar que también se evidenció, aunque muy escasa, la presencia de personas de otras edades como los adultos mayores que también son parte de los beneficiarios de la accesibilidad turística.

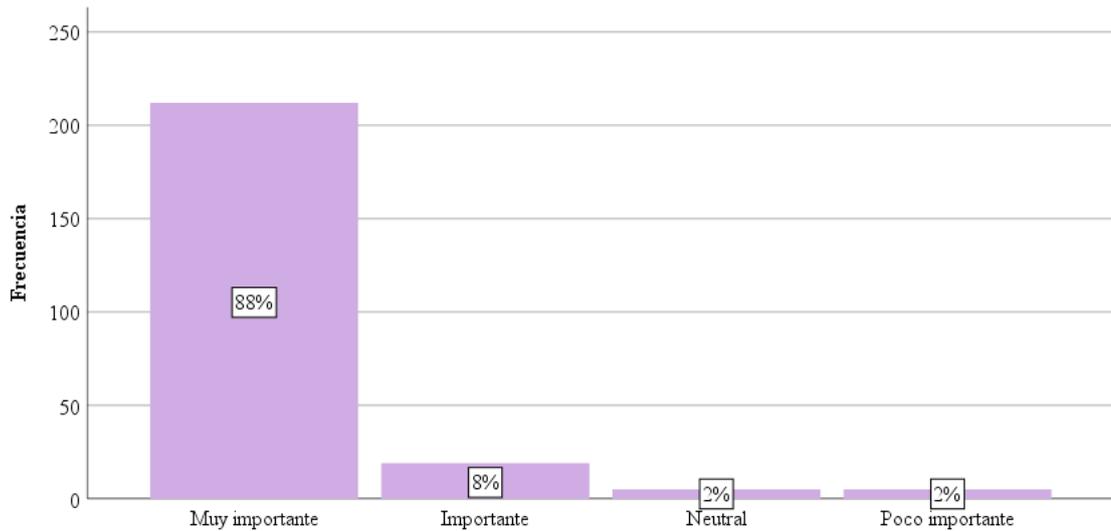
Tabla 3: Importancia de la existencia de facilidades para acceder al establecimiento hotelero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	212	88,0	88,0	88,0
Importante	19	7,9	7,9	95,9
Neutral	5	2,1	2,1	97,9
Poco importante	5	2,1	2,1	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 3: Importancia de la existencia de facilidades para acceder al establecimiento hotelero



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

El gráfico 3 muestra que el 88% de los encuestados les resulta muy importante que en los establecimientos existan facilidades que permitan el acceso sobre todo para las personas que tienen limitaciones físicas, que en relación a la accesibilidad turística la Organización Mundial de Turismo (2021) menciona que contar con accesibilidad significa calidad, mejora de los servicios y comodidad de todos los turistas, por lo cual se puede resaltar como un aspecto favorable la existencia de facilidades como parte de la accesibilidad turística en los establecimientos debido a que este es un factor que tiene gran importancia y genera interés en la demanda

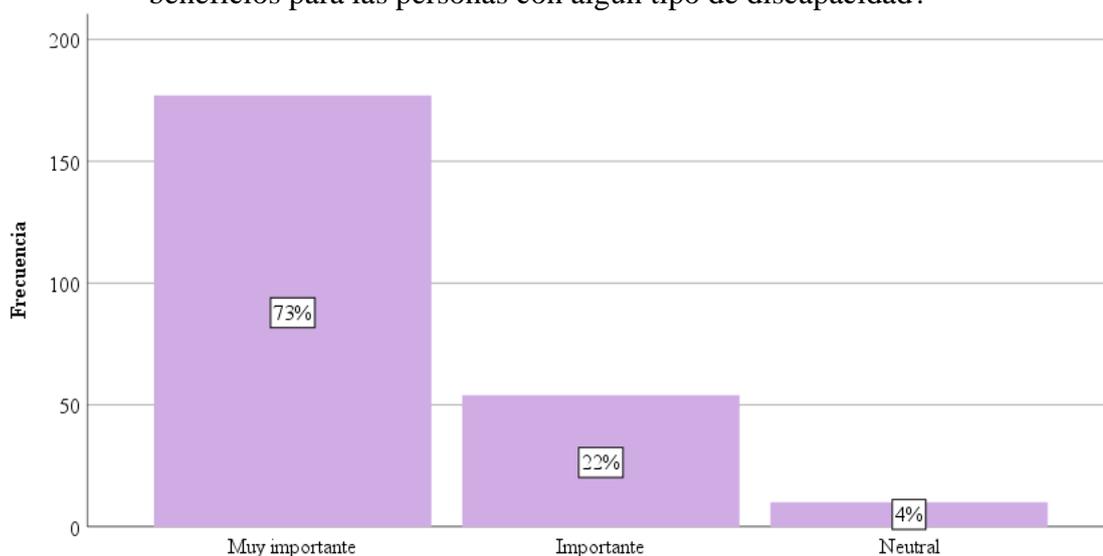
Tabla 4: ¿Considera usted que la accesibilidad es importante para generar beneficios para las personas con algún tipo de discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	177	73,4	73,4	73,4
Importante	54	22,4	22,4	95,9
Neutral	10	4,1	4,1	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 4: ¿Considera usted que la accesibilidad es importante para generar beneficios para las personas con algún tipo de discapacidad?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En relación a la accesibilidad como un elemento importante para generar beneficios para personas con alguna discapacidad, el 73% de los turistas manifestaron que les resulta muy importante dicho aspecto, mientras que una mínima cantidad muestra una posición neutral frente al tema, por su parte la autora María Donoso (2019) manifiesta que la accesibilidad debe de considerarse como un aspecto básico y fundamental el cual genera beneficios en las actividades turísticas, lo cual no se aleja de la percepción de la mayoría de las personas quienes consideran que la accesibilidad es un factor importante para mejorar la estadía de las personas con discapacidad en los destinos y sobre todo en los establecimientos, en este caso del malecón de Salinas.

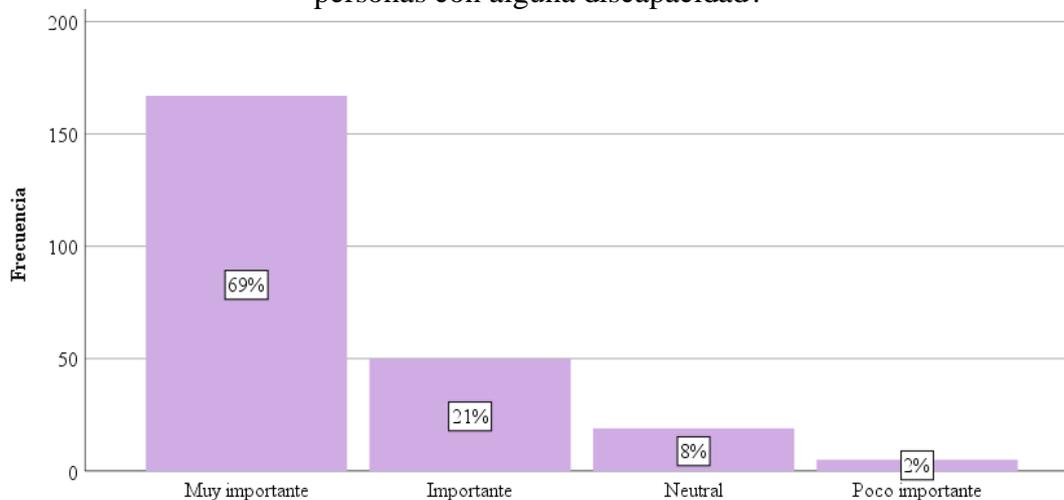
Tabla 5: ¿Considera usted importante que el malecón de Salinas como destino turístico, cuente con establecimientos con accesibilidad para poder ser visitado por personas con alguna discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	167	69,3	69,3	69,3
Importante	50	20,7	20,7	90,0
Neutral	19	7,9	7,9	97,9
Poco importante	5	2,1	2,1	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 5: ¿Considera usted importante que el malecón de Salinas como destino turístico, cuente con establecimientos con accesibilidad para poder ser visitado por personas con alguna discapacidad?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

El gráfico 5 muestra que el mayor número de turistas (69%) manifestaron que es muy importante que el malecón de Salinas como destino turístico cuente con establecimientos con accesibilidad, generando una posibilidad de ser visitado por personas con discapacidad, tomando como base a Natalia Porto y Ana Rucci (2019) quienes mencionan que el conjunto de condiciones que se ofrecen en un establecimiento o destino con accesibilidad permite que este pueda ser visitado y disfrutado por todos los individuos, por ello, debido a que un mínimo porcentaje considera que este aspecto es poco importante para un establecimiento, resulta necesario mencionar que la importancia de que un establecimiento esté equipado con recursos accesibles radica en la facilidad de desplazamiento de manera autónoma para una persona con discapacidad.

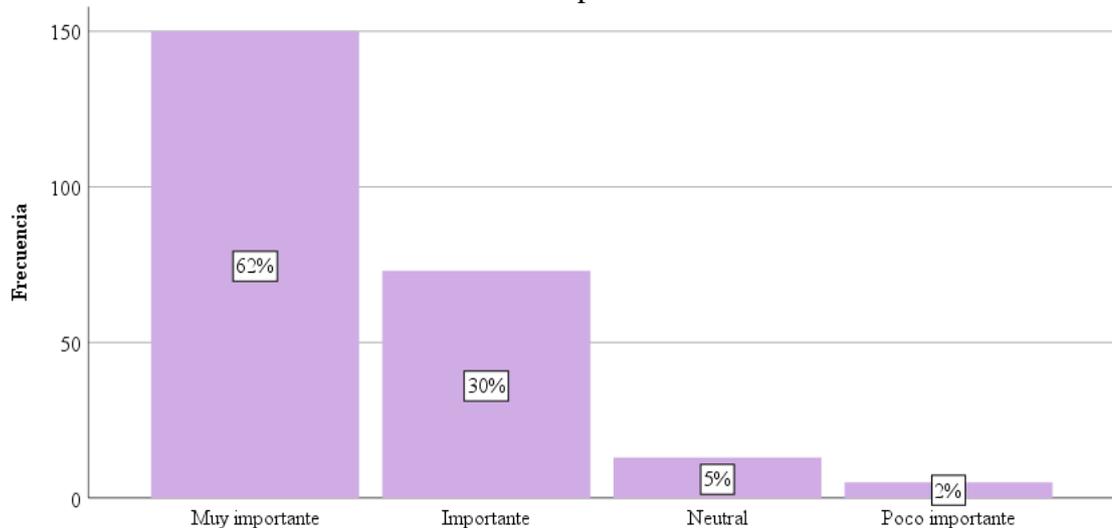
Tabla 6: ¿Considera importante que los establecimientos mejoren las condiciones de uso de las instalaciones a través de la implementación de recursos accesibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	150	62,2	62,2	62,2
Importante	73	30,3	30,3	92,5
Neutral	13	5,4	5,4	97,9
Poco importante	5	2,1	2,1	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 6: ¿Considera importante que los establecimientos mejoren las condiciones de uso de las instalaciones a través de la implementación de recursos accesibles?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Los resultados revelan que el 62% corresponde al porcentaje más alto de turistas que consideran que es muy importante que los establecimientos mejoren las condiciones de uso de sus instalaciones a través de la implementación de recursos accesibles, seguido por un 30% de turistas que también consideran importante dicho aspecto, debido a que, lo que se pretende es que los establecimientos ofrezcan servicios en los que todas las personas que puedan beneficiarse sin ninguna limitación, la finalidad en mejorar las condiciones en los establecimientos es eliminar barreras arquitectónicas, que según Andrea Boudeguer & Patricia Squella (2010) son las limitaciones en el acceso e interior de las edificaciones, lo que se logra a través de la accesibilidad turística.

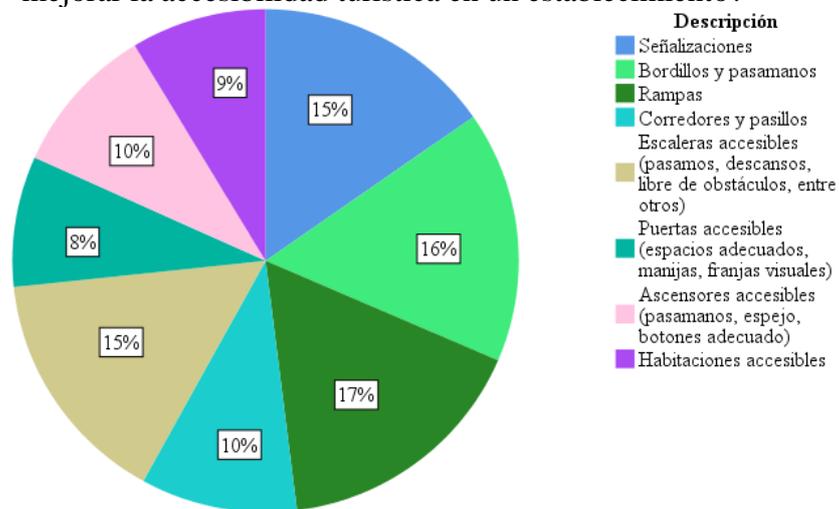
Tabla 7: ¿De los siguientes recursos cuáles considera usted necesarios para mejorar la accesibilidad turística en un establecimiento?

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Señalizaciones	124	15,3%	51,5%
Bordillos y pasamanos	131	16,2%	54,4%
Rampas	134	16,5%	55,6%
Corredores y pasillos	81	10,0%	33,6%
Escaleras accesibles (pasamos, descansos, libre de obstáculos, entre otros)	124	15,3%	51,5%
Puertas accesibles (espacios, manijas, franjas visuales)	68	8,4%	28,2%
Ascensores accesibles (pasamanos, espejo, botones)	78	9,6%	32,4%
Habitaciones accesibles	70	8,6%	29,0%
Total	810	100,0%	336,1%

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 7: ¿De los siguientes recursos cuáles considera usted necesarios para mejorar la accesibilidad turística en un establecimiento?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En el gráfico 7, el 17% de los encuestadas consideran que las rampas son un recurso accesible que se puede implementar en los establecimientos para que estos mejoren la accesibilidad, así mismo mencionan a los bordillos, pasamanos, señalizaciones y escaleras accesibles, como otros recursos necesarios. Para la implementación de accesibilidad en los establecimientos el Instituto Ecuatoriano de Normalización (2015) contiene normas con estándares aplicables al sector turístico los cuales pueden significar el punto de partida en la adecuación de las instalaciones de los establecimientos.

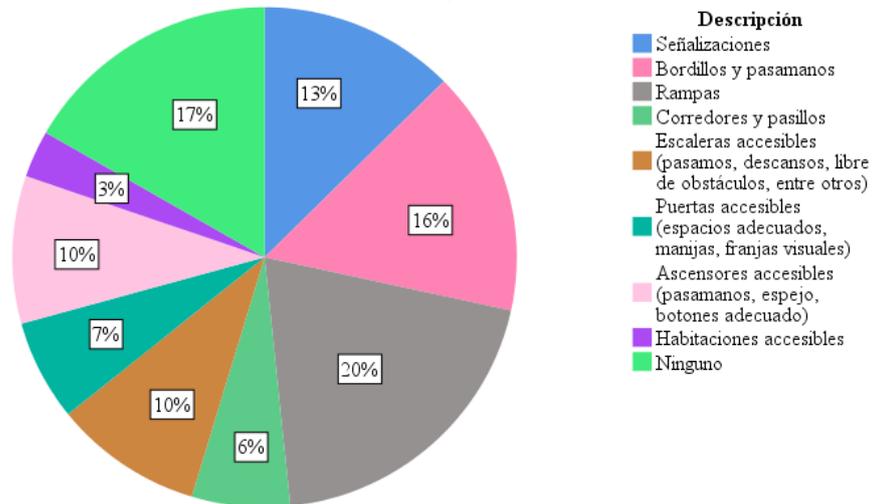
Tabla 8: ¿Ha hecho uso de algunos de los siguientes recursos para usted o algún familiar con discapacidad?

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Señalizaciones	58	12,6%	24,1%
Bordillos y pasamanos	73	15,8%	30,3%
Rampas	92	20,0%	38,2%
Corredores y pasillos	29	6,3%	12,0%
Escaleras accesibles (pasamos, descansos, libre de obstáculos, entre otros)	44	9,5%	18,3%
Puertas accesibles (espacios, manijas, franjas visuales)	30	6,5%	12,4%
Ascensores accesibles (pasamanos, espejo, botones)	44	9,5%	18,3%
Habitaciones accesibles	14	3,0%	5,8%
Ninguno	77	16,7%	32,0%
Total	461	100,0%	191,3%

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 8: ¿Ha hecho uso de algunos de los siguientes recursos para usted o algún familiar con discapacidad?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En cuanto a los recursos accesibles utilizados por los turistas encuestados, se evidencia que el mayor porcentaje (20%) corresponde a las rampas que permiten una mayor accesibilidad en el desplazamiento, otro 17% de los encuestados manifiestan no haber hecho uso de ningún recurso accesible al adquirir servicios de los establecimientos del malecón de Salinas, mientras que el 16% menciona a los bordillos y pasamanos como recursos comúnmente utilizados, lo que permite seguir considerando a estos recursos accesibles como equipamientos necesarios de implementar en los establecimientos.

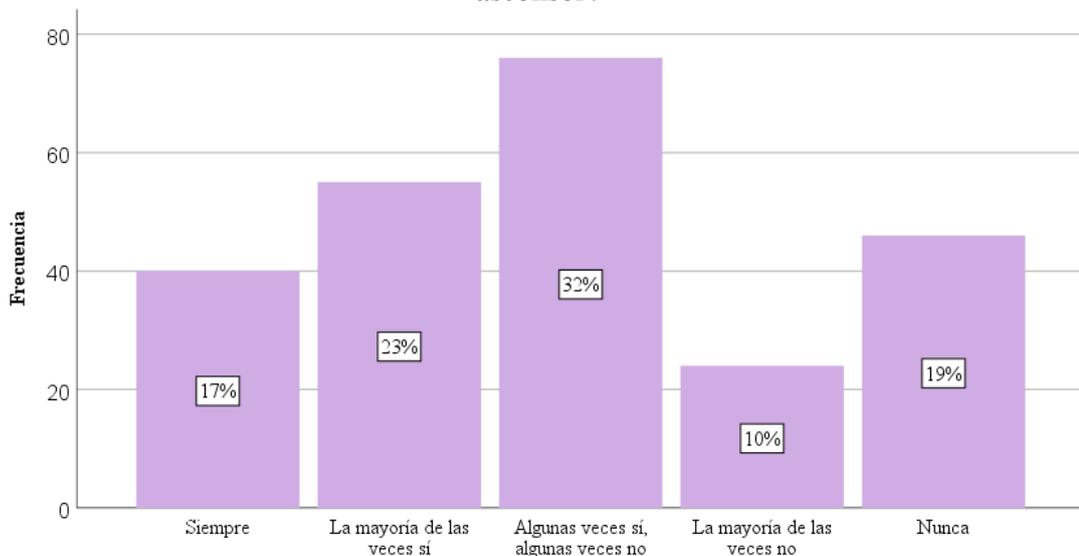
Tabla 9: ¿En los establecimientos se le ha facilitado la movilización en el ascensor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	40	16,6	16,6	16,6
La mayoría de las veces sí	55	22,8	22,8	39,4
Algunas veces sí, algunas veces no	76	31,5	31,5	71,0
La mayoría de las veces no	24	10,0	10,0	80,9
Nunca	46	19,1	19,1	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 9: ¿En los establecimientos se le ha facilitado la movilización en el ascensor?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

El gráfico 9 muestra que el mayor número de encuestados (32%) manifiestan que en algunas ocasiones sí y en otras ocasiones no se les ha facilitado la movilización en el ascensor de los establecimientos, otros manifiestan que la mayoría de las veces ha sido fácil acceder a los ascensores, mientras que el 19% de los turistas manifiestan que nunca se les ha facilitado la movilización en los ascensores, para Andrea Boudeguer & Patricia Squella (2010) los ascensores en los establecimientos deben contar con medidas necesarias para el acceso, por lo que se necesario resaltar que la adecuación y disponibilidad de los ascensores en los establecimientos es un aspecto importante a considerar para que a todas las personas se les haga posible hacer uso de los mismos.

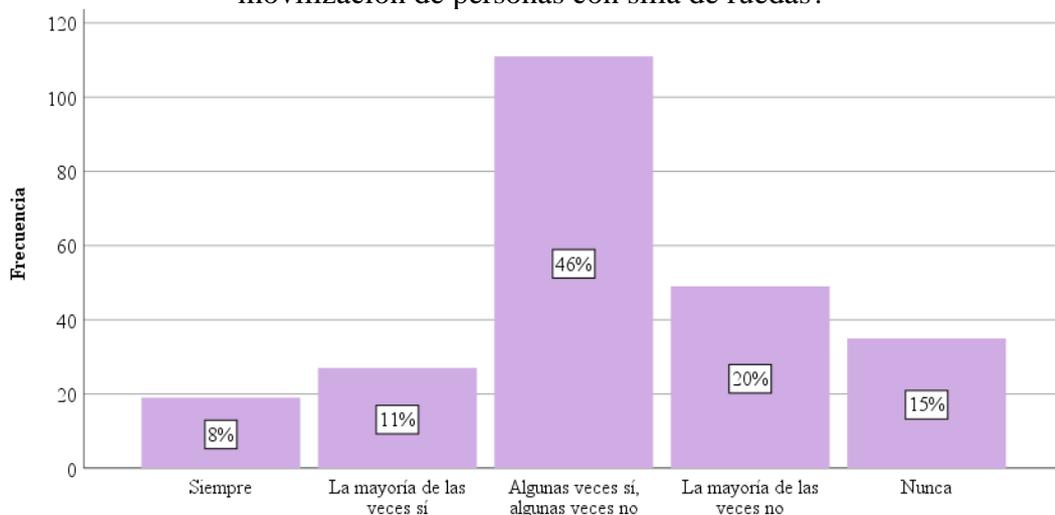
Tabla 10: ¿Dentro de un restaurante ha visualizado espacios adecuados para la movilización de personas con silla de ruedas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	7,9	7,9	7,9
La mayoría de las veces sí	27	11,2	11,2	19,1
Algunas veces sí, algunas veces no	111	46,1	46,1	65,1
La mayoría de las veces no	49	20,3	20,3	85,5
Nunca	35	14,5	14,5	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 10: ¿Dentro de un restaurante ha visualizado espacios adecuados para la movilización de personas con silla de ruedas?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En el gráfico 10, el porcentaje más elevado corresponde al 46% de encuestados quienes manifestaron que dentro de los restaurantes de los establecimientos algunas veces sí y otras veces no han visualizado el espacio adecuado para que una persona en silla de ruedas pueda desplazarse libremente, seguido del 20% que mencionan que la mayoría de las veces no han observado espacios necesarios y 15% de personas que mencionaron nunca haber visualizado un espacio adecuado para una silla de ruedas en un restaurante, lo que viene siendo un factor negativo en los establecimientos, pero que se puede adecuar con facilidad empezando por la atención al cliente, considerando las pautas básicas de accesibilidad en servicios de restauración que menciona el grupo Ilunion Hotels (2022) como ofrecer servicio a la mesa, eliminar obstáculos, acompañar al cliente a la mesa, entre otros.

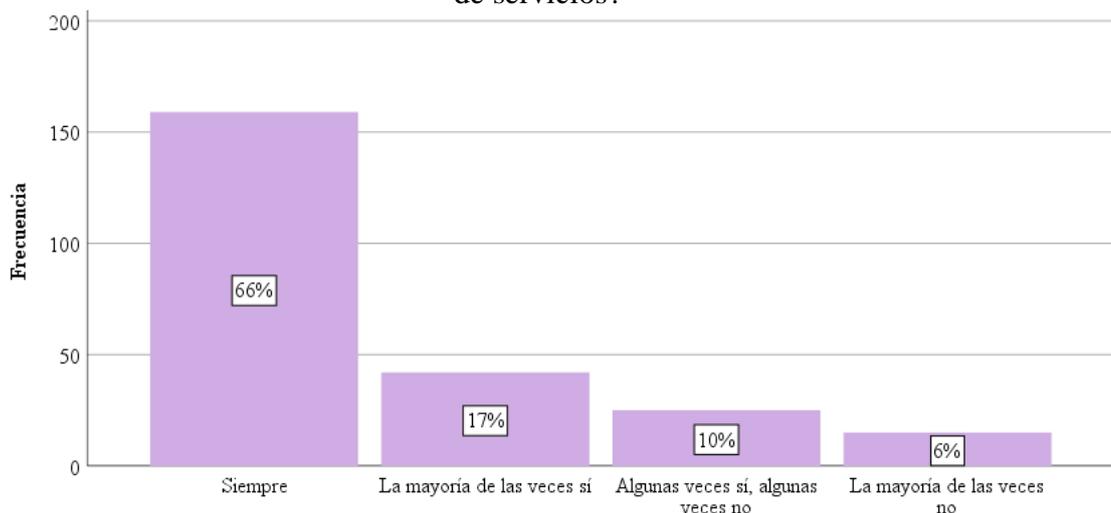
Tabla 11: ¿Considera usted que la formación del personal en temas de accesibilidad y atención al cliente con discapacidad es fundamental en la prestación de servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	159	66,0	66,0	66,0
La mayoría de las veces sí	42	17,4	17,4	83,4
Algunas veces sí, algunas veces no	25	10,4	10,4	93,8
La mayoría de las veces no	15	6,2	6,2	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 11: ¿Considera usted que la formación del personal en temas de accesibilidad y atención al cliente con discapacidad es fundamental en la prestación de servicios?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Según los resultados obtenidos, en el gráfico 11 se muestra que el mayor porcentaje de encuestados (66%) mencionaron que la formación del personal de los establecimientos en temas de accesibilidad y atención al cliente con discapacidad siempre debe de considerarse como un aspecto fundamental en la prestación de servicios, puesto que de esa manera se puede ampliar el conocimiento y preparación del personal al momento de presentarse una persona con discapacidad en el establecimiento. Así como se puede considerar la adecuación de la infraestructura a través de estándares, en la atención al cliente se pueden considerar pautas básicas como en el caso del Ministerio de Turismo de Argentina (2010) que cuenta con un manual de aplicación de directrices de accesibilidad para comprender como comportarse frente a una persona con discapacidad.

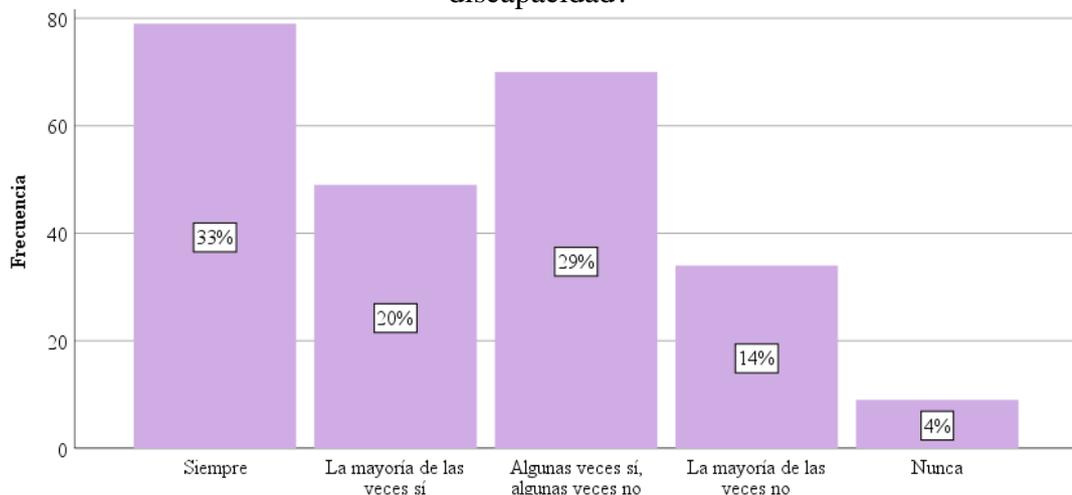
Tabla 12: ¿Considera usted que la atención al cliente dentro de los establecimientos es de mayor preferencia a las personas con algún tipo de discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	79	32,8	32,8	32,8
La mayoría de las veces sí	49	20,3	20,3	53,1
Algunas veces sí, algunas veces no	70	29,0	29,0	82,2
La mayoría de las veces no	34	14,1	14,1	96,3
Nunca	9	3,7	3,7	100,0
Total	241	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 12: ¿Considera usted que la atención al cliente dentro de los establecimientos es de mayor preferencia a las personas con algún tipo de discapacidad?



Fuente: Encuesta a turistas del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Del total de turistas encuestados el mayor porcentaje (53%), considera que la atención al cliente dentro de los establecimientos es de mayor preferencia a las personas con alguna discapacidad, sin embargo otra parte de los encuestados mencionaron que desde su punto de vista algunas veces sí y en algunas ocasiones no se ha percibido que la atención al cliente se le dé una mayor relevancia a las necesidades que presentan las personas con discapacidad, es decir mantienen una posición neutral en relación a la atención al cliente, sin embargo es posible evidenciar que la mayor inclinación de los turistas es hacia respuestas positivas con lo que se puede deducir que la accesibilidad en la atención al cliente es algo que si se considera en los establecimientos, lo necesario a adecuar es la infraestructura a través de la implementación de equipamientos y recursos para permitir que todas las personas puedan desplazarse de manera autónoma o con más facilidad.

3.2. Análisis de la encuesta a gerentes/administradores de los establecimientos hoteleros

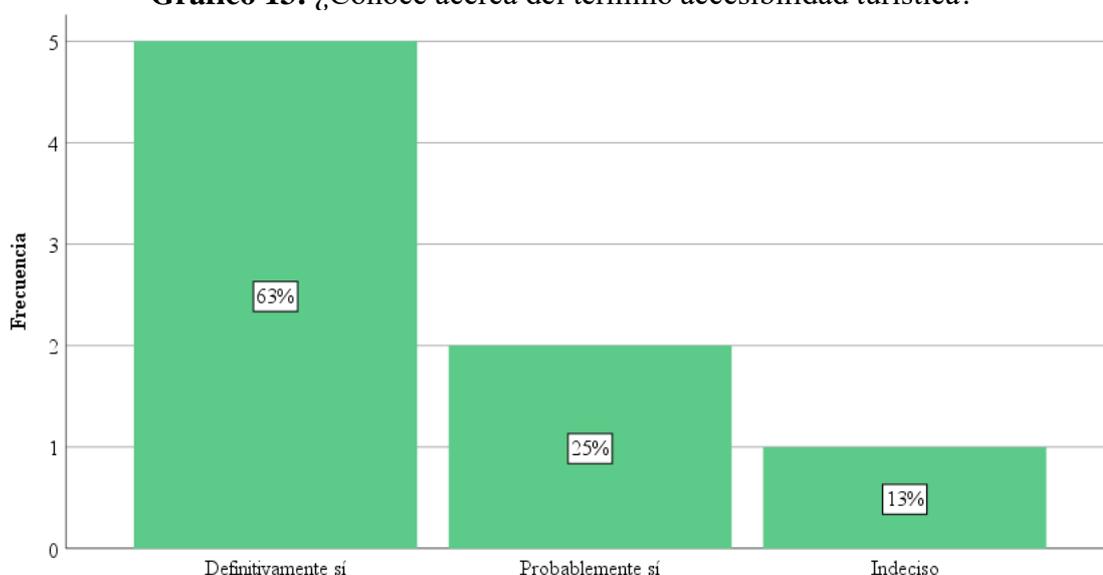
Tabla 13: ¿Conoce acerca del término accesibilidad turística?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	5	62,5	62,5	62,5
Probablemente sí	2	25,0	25,0	87,5
Indeciso	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 13: ¿Conoce acerca del término accesibilidad turística?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Según lo que muestra el gráfico 13, el mayor número de los encuestados (63%) consideran que definitivamente sí conocen acerca del término accesibilidad turística, que tomando como base a lo que menciona María Donoso (2019), la accesibilidad no es otra cosa que ofrecer calidad en la oferta turística para que todas las personas puedan hacer uso de los servicios de manera autónoma, por lo tanto, que los gerentes o administradores conozcan el término accesibilidad turística significa que este es un factor que con el pasar del tiempo poco a poco se va dando a conocer, siendo una razón para considerarla como un elemento de suma importancia dentro de los servicios que se ofrecen en los establecimientos.

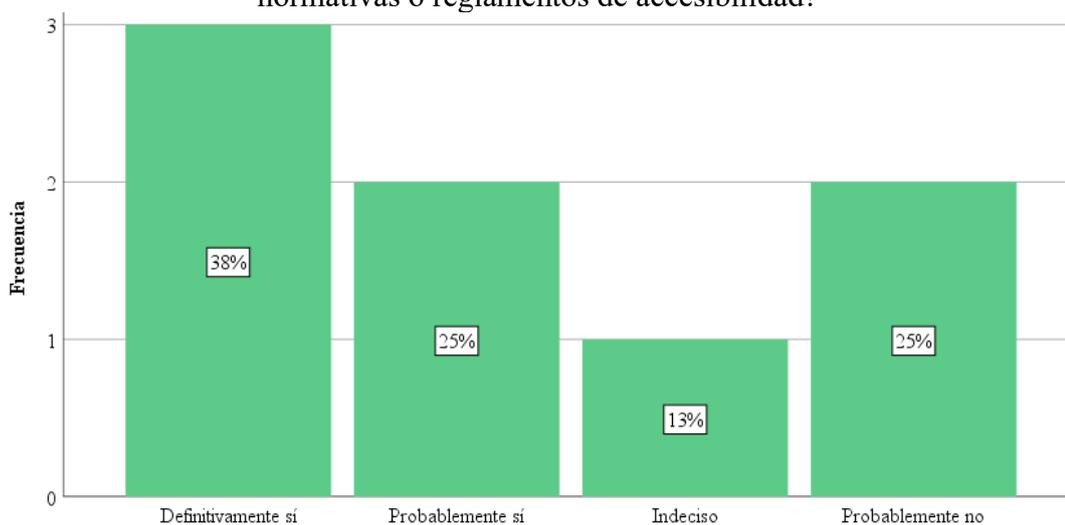
Tabla 14: ¿Recibe capacitaciones en temas de accesibilidad turística, así como de normativas o reglamentos de accesibilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	3	37,5	37,5	37,5
Probablemente sí	2	25,0	25,0	62,5
Indeciso	1	12,5	12,5	75,0
Probablemente no	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 14: ¿Recibe capacitaciones en temas de accesibilidad turística, así como de normativas o reglamentos de accesibilidad?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

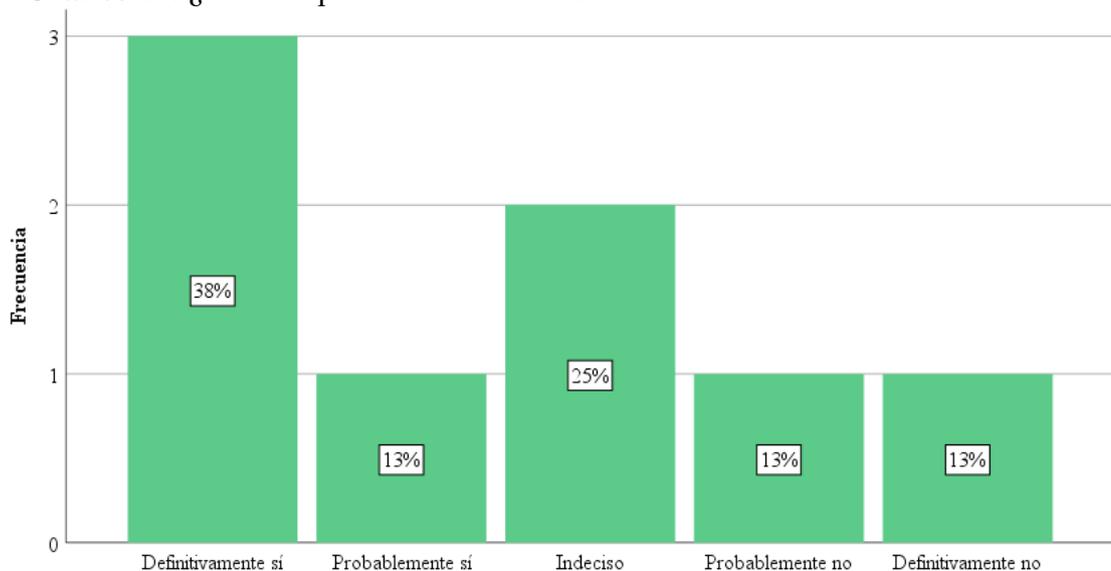
En cuanto a las capacitaciones en temas de accesibilidad turística a los establecimientos hoteleros, en el gráfico 14 se muestra que la mayoría de los establecimientos (63%) sí reciben capacitaciones sobre normativas o reglamentos de accesibilidad, sin embargo, es necesario resaltar que un 25% de los encuestados manifiestan que probablemente no reciben capacitaciones, lo que puede contrarrestarse con estrategias en las que se ofrezca a los establecimientos información necesaria sobre accesibilidad turística, aquello se sustenta en lo que menciona el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2019) que las estrategias de accesibilidad son acciones en las que la finalidad principal es facilitar el uso de los productos y servicios, a través de planificaciones y creaciones de políticas públicas de inclusión, en la que los establecimientos pueden ir enriqueciéndose de la información que ofrecen las entidades públicas sobre accesibilidad.

Tabla 15: ¿Conoce quiénes son los beneficiarios de la accesibilidad turística?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	3	37,5	37,5	37,5
Probablemente sí	1	12,5	12,5	50,0
Indeciso	2	25,0	25,0	75,0
Probablemente no	1	12,5	12,5	87,5
Definitivamente no	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).
Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 15: ¿Conoce quiénes son los beneficiarios de la accesibilidad turística?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).
Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En el gráfico 15 se puede evidenciar que un poco más de la mitad (51%) de los establecimientos manifiestan que sí o probablemente sí conocen sobre quiénes son los beneficiarios de la accesibilidad turística, además manifiestan que la accesibilidad significa brindar atención de manera igualitaria a todos los turistas, lo que se relaciona a lo que manifiesta María Fernández (2009) sobre que, son varios los beneficiarios de la accesibilidad sin embargo de manera específica quienes se benefician de la accesibilidad son las personas con discapacidad permanente o temporal y los adultos mayores, razón por la cual es necesario indicar que los establecimientos deben educarse en temáticas de accesibilidad, sus beneficios y beneficiarios, con información adecuada y maneras de aplicarse en los establecimientos.

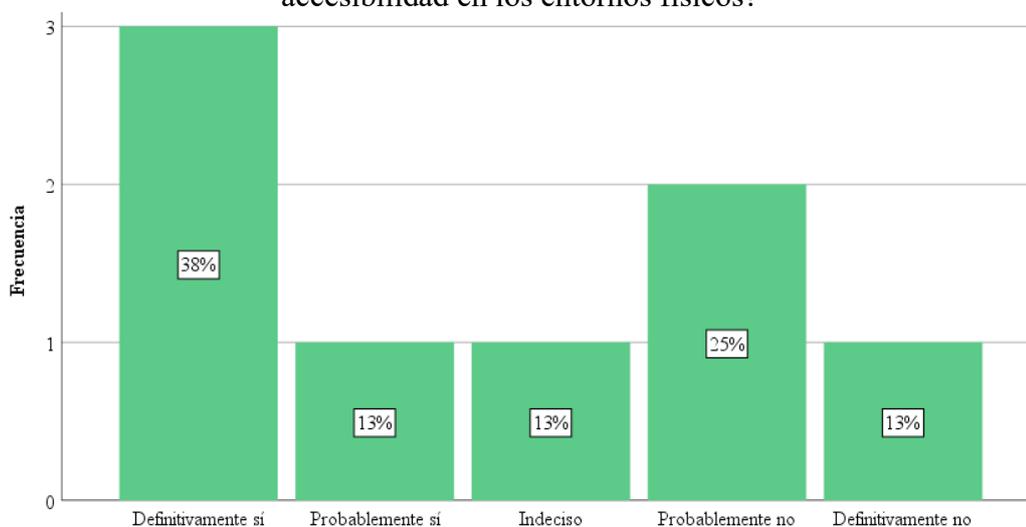
Tabla 16: ¿Se toma en consideración la aplicación de Normas INEN de accesibilidad en los entornos físicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	3	37,5	37,5	37,5
Probablemente sí	1	12,5	12,5	50,0
Indeciso	1	12,5	12,5	62,5
Probablemente no	2	25,0	25,0	87,5
Definitivamente no	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 16: ¿Se toma en consideración la aplicación de Normas INEN de accesibilidad en los entornos físicos?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

El gráfico 16, indica que poco más de la mitad de los establecimientos (51%) sí toman en consideración la aplicación de Normas INEN de accesibilidad en los entornos físicos, de esta forma, se puede considerar que el conocer sobre las normas INEN de accesibilidad es un aspecto que permite el desarrollo de los establecimientos de la mano de la accesibilidad, lo que representa mejoras en la calidad de los servicios que se ofrece a las personas con discapacidades o con otras limitaciones físicas. Sin embargo, otra parte de los encuestados (38%) consideran que no aplican normas de accesibilidad en los entornos físicos, razón por la cual es necesario que se dé a conocer a los establecimientos que el Instituto Ecuatoriano de Normalización tiene a disposición de todos, normas en relación a la accesibilidad en los entornos físicos que pueden considerarse para su adecuada implementación.

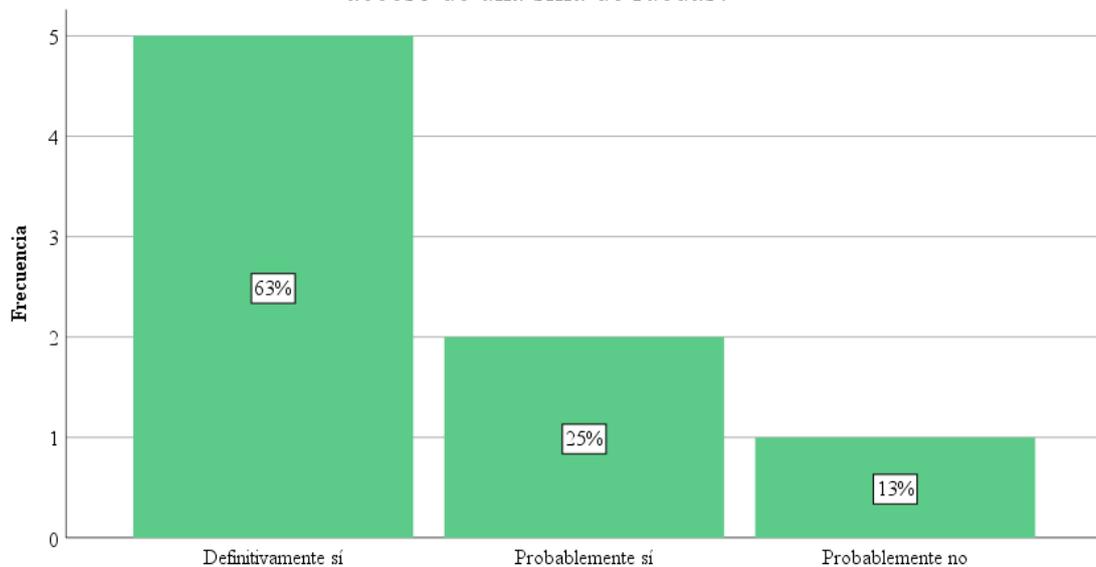
Tabla 17: ¿Se toma en cuenta que el espacio en los corredores y pasillos permita el acceso de una silla de ruedas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	5	62,5	62,5	62,5
Probablemente sí	2	25,0	25,0	87,5
Probablemente no	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 17: ¿Se toma en cuenta que el espacio en los corredores y pasillos permita el acceso de una silla de ruedas?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

El gráfico 17 muestra que la mayoría de los encuestados (88%) indican que en los establecimientos sí se toma en consideración que los corredores y pasillos cuenten con el espacio necesario y sin obstáculos para que una persona en silla de ruedas tenga acceso sin dificultad a las demás áreas del establecimiento, la autora María Fernández (2007) indica que una estrategia en los establecimientos hoteleros consiste en tener condiciones óptimas en las instalaciones para evitar que las personas puedan encontrarse con limitantes en su desplazamiento, por lo que los corredores y pasillos, al ser considerados como parte de las áreas comunes en los establecimientos, es fundamental que cuenten con las adecuaciones necesarias para que los turistas puedan transitar libremente al hacer uso de los servicios del establecimiento.

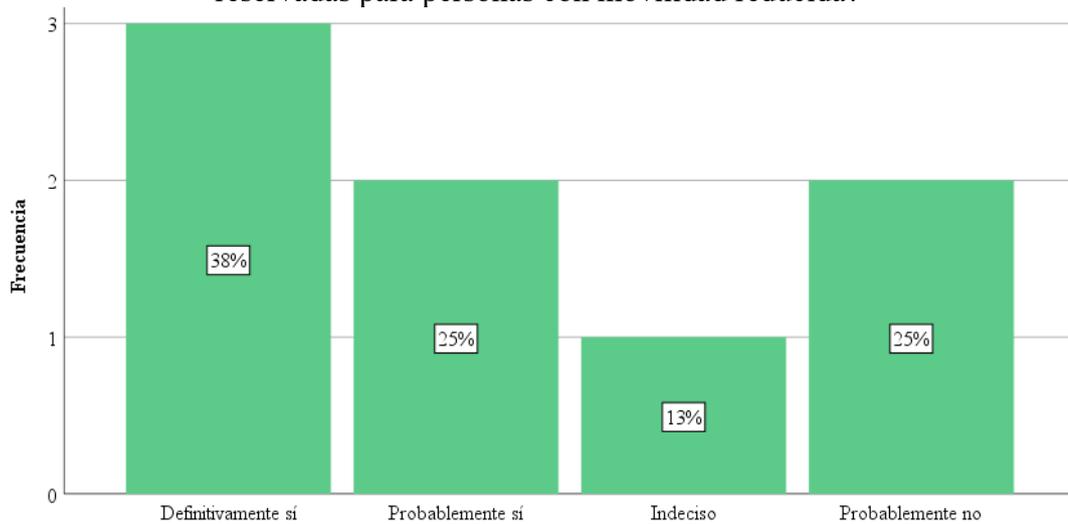
Tabla 18: En el área de restauración del establecimiento, ¿se cuenta con zonas reservadas para personas con movilidad reducida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	3	37,5	37,5	37,5
Probablemente sí	2	25,0	25,0	62,5
Indeciso	1	12,5	12,5	75,0
Probablemente no	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 18: En el área de restauración del establecimiento, ¿se cuenta con zonas reservadas para personas con movilidad reducida?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En el área de restauración del establecimiento, la mayor parte de los encuestados (63%) manifestaron que sí se toma en consideración que las personas con movilidad reducida cuenten con el espacio necesario que facilite su desplazamiento en el restaurante a través de zonas reservadas y espacios en los pasillos. En el caso de quienes mencionaron que no cuentan con zonas reservadas, indicaron que al recibir la visita de una persona con silla de ruedas se procede a adecuar el espacio quitando sillas y ampliando más el área, demostrando que así como mencionan Fernando Alfonso & Montse Dinarés (2006) la concienciación en la atención al cliente con discapacidad significa adaptar criterios en el trato hacia las personas, por lo cual la atención al cliente juega un papel importante al no contar con los recursos físicos accesibles en los establecimientos y como tal se debe plantear como una estrategia a la formación del personal en temas de accesibilidad y la atención al cliente con necesidades especiales.

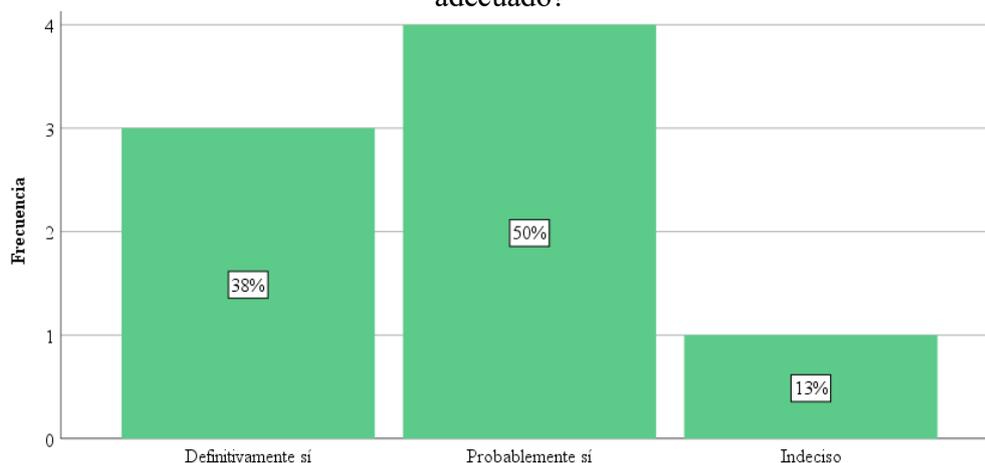
Tabla 19: ¿El establecimiento cuenta con al menos una habitación equipada con accesibilidad, como espacios para circular, baños accesibles, puertas con ancho adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	3	37,5	37,5	37,5
Probablemente sí	4	50,0	50,0	87,5
Indeciso	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 19: ¿El establecimiento cuenta con al menos una habitación equipada con accesibilidad, como espacios para circular, baños accesibles, puertas con ancho adecuado?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En el gráfico 19, la mayoría de las personas encuestadas (88%) indican que en el establecimiento sí cuentan con al menos una habitación equipada con accesibilidad, lo que quiere decir que se cuenta con el espacio necesario para la movilización de las personas en la habitación, así como la adecuación de los baños con accesibilidad, el mismo que tenga pasamanos, altura adecuada del lavamanos e inodoro y espacios libres. El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2019) plantea como una estrategia el procurar que en los establecimientos hoteleros cuenten con habitaciones ubicadas en planta baja en caso de no contar con los recursos accesibles necesarios, lo que se relaciona con el porcentaje (13%) que mostró una postura indecisa ante las habitaciones accesibles quienes aseguran ofrecer a turistas con discapacidad la opción de hospedarse en habitaciones que se encuentren en planta baja o cercanas a la recepción, por lo que es evidente que a falta de infraestructura accesible, la atención al cliente es fundamental.

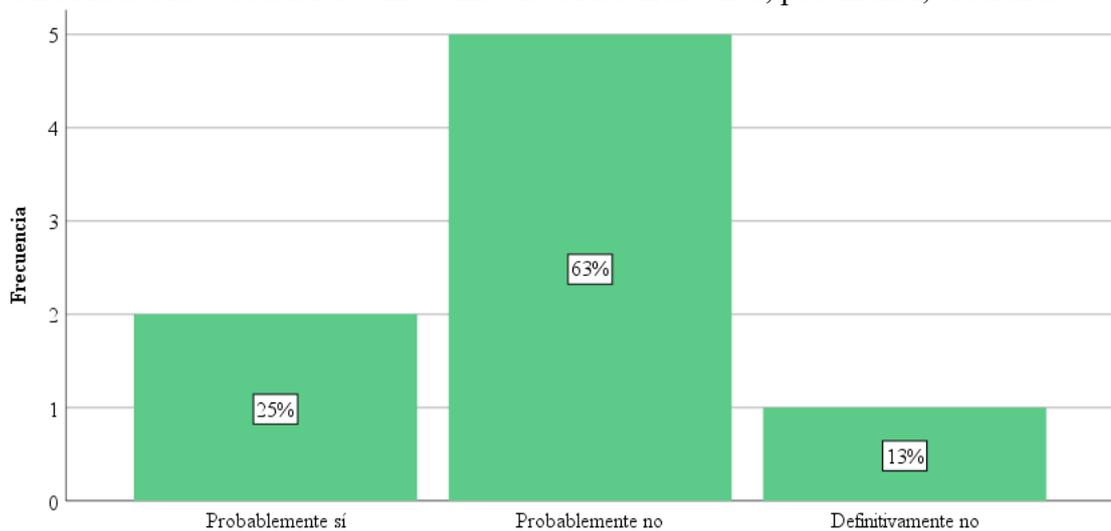
Tabla 20: Los espacios de recreación del establecimiento como la piscina, ¿cuenta con condiciones accesibles como: silla elevadora hidráulica, pasamanos, escalones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente sí	2	25,0	25,0	25,0
Probablemente no	5	62,5	62,5	87,5
Definitivamente no	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 20: Los espacios de recreación del establecimiento como la piscina, ¿cuenta con condiciones accesibles como: silla elevadora hidráulica, pasamanos, escalones?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En cuanto a los resultados referentes a los espacios en áreas de recreación como la piscina del establecimiento, el mayor número de las personas encuestadas (75%) manifestaron no contar con condiciones accesibles en dicha área, en relación a ello Andrea Boudeguer & Patricia Squella (2010) recomiendan que las áreas de recreación como la piscina deben de contar con un circuito accesible hacia la piscina y sus alrededores, además de una silla hidráulica que permita a las personas estar sentadas, estos recursos como los escalones amplios, pasamanos, entre otros aspectos, son con los que no cuentan la mayoría de los establecimientos, sin embargo el otro 25% indica si contar con estos equipamientos por lo que es evidente que en algunos establecimientos, aunque en una mínima cantidad, si se reflejan las adecuaciones en el servicio para que este sea visto como accesible siendo una oportunidad para que las personas pueden disfrutar de este tipo de espacios de recreación.

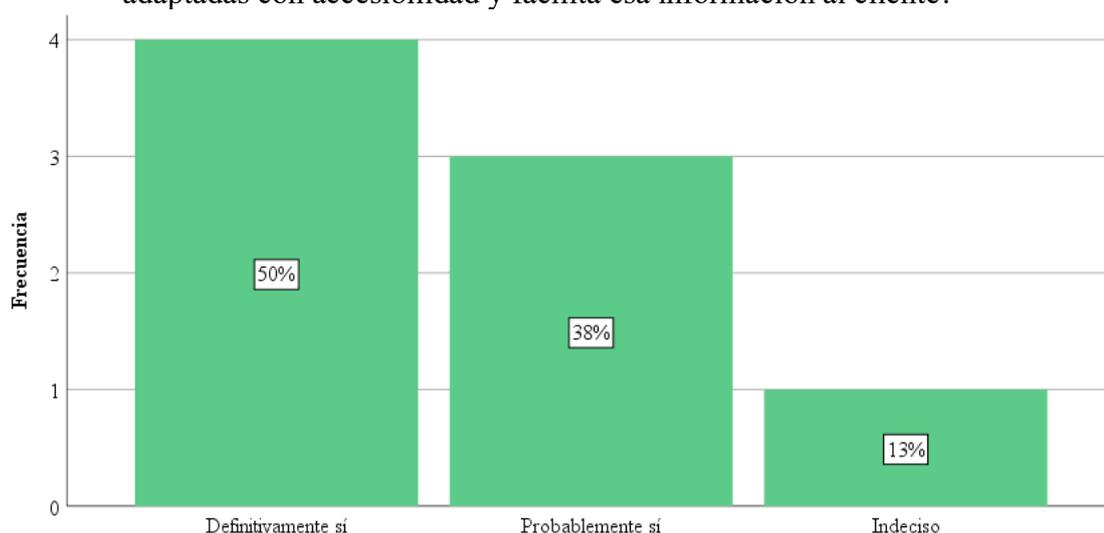
Tabla 21: El personal de recepción, ¿conoce acerca de cuáles son las habitaciones adaptadas con accesibilidad y facilita esa información al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	4	50,0	50,0	50,0
Probablemente sí	3	37,5	37,5	87,5
Indeciso	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 21: El personal de recepción, ¿conoce acerca de cuáles son las habitaciones adaptadas con accesibilidad y facilita esa información al cliente?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

De las personas encuestadas, la mayoría (88%) mencionan que el personal de recepción sí tiene conocimiento sobre cuáles son las habitaciones del establecimiento que cuentan con los espacios adecuados con accesibilidad y que así mismo comunican al cliente/turista la disponibilidad de dicha habitación que se encuentra a su disposición para hospedarse, es preciso resaltar que de acuerdo con el grupo Ilunion Hotels (2022) una pauta básica en la atención al cliente con accesibilidad es conocer sobre las habitaciones accesibles con las que cuenta el establecimiento y que esta información sea compartida con el cliente, lo que puede considerarse como un factor que sí se cumple en gran parte y de manera positiva en los establecimientos, debido a que en este caso se evidencia que en la prestación de servicio prevalece el brindar una buena experiencia a través de un servicio adecuado a las necesidades del cliente.

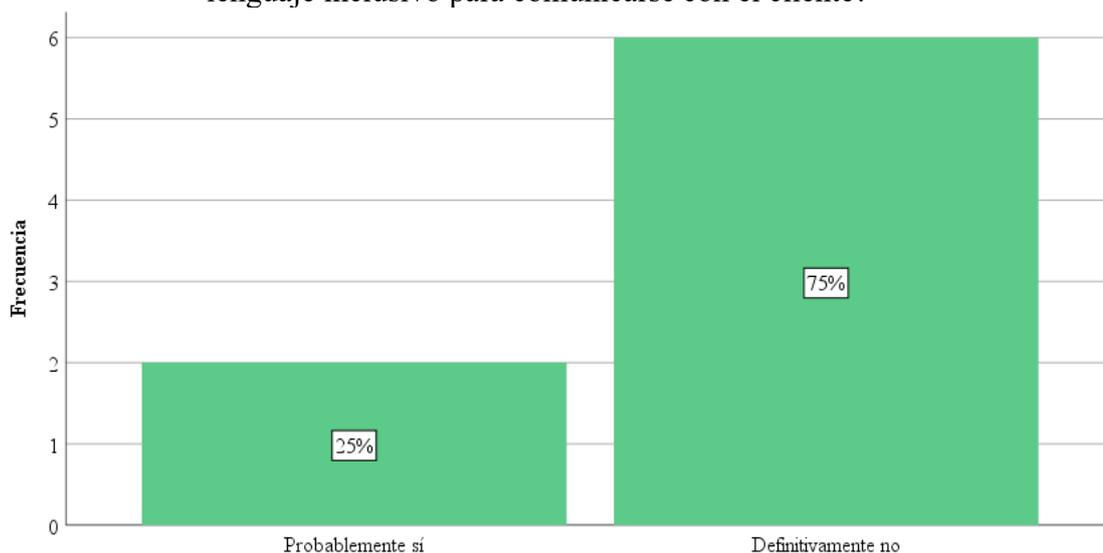
Tabla 22: En caso de ser necesario, ¿el personal del establecimiento conoce sobre lenguaje inclusivo para comunicarse con el cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente sí	2	25,0	25,0	25,0
Definitivamente no	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 22: En caso de ser necesario, ¿el personal del establecimiento conoce sobre lenguaje inclusivo para comunicarse con el cliente?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En relación a las formas de comunicación con el cliente a través del uso de lenguaje inclusivo, el 75% de los encuestados, indican que el personal desconoce acerca del lenguaje inclusivo para poder comunicarse con los clientes en caso de ser necesario, lo que puede significar un aspecto negativo en la prestación de servicios. Por otro lado, es importante mencionar que, el 25% restante manifiesta que como gerentes y administradores sí conocen de lenguaje inclusivo, sin embargo, es necesario que el personal del establecimiento tenga un poco de instrucción en el tema puesto que aquello significa mejorar o desarrollar poco a poco la accesibilidad en la atención al cliente. De esta manera, de acuerdo a los resultados obtenidos se denota la necesidad de la elaboración de estrategias en la que se contemplen estándares de accesibilidad turística en la atención al cliente que permitan mejorar el servicio que brindan los establecimientos.

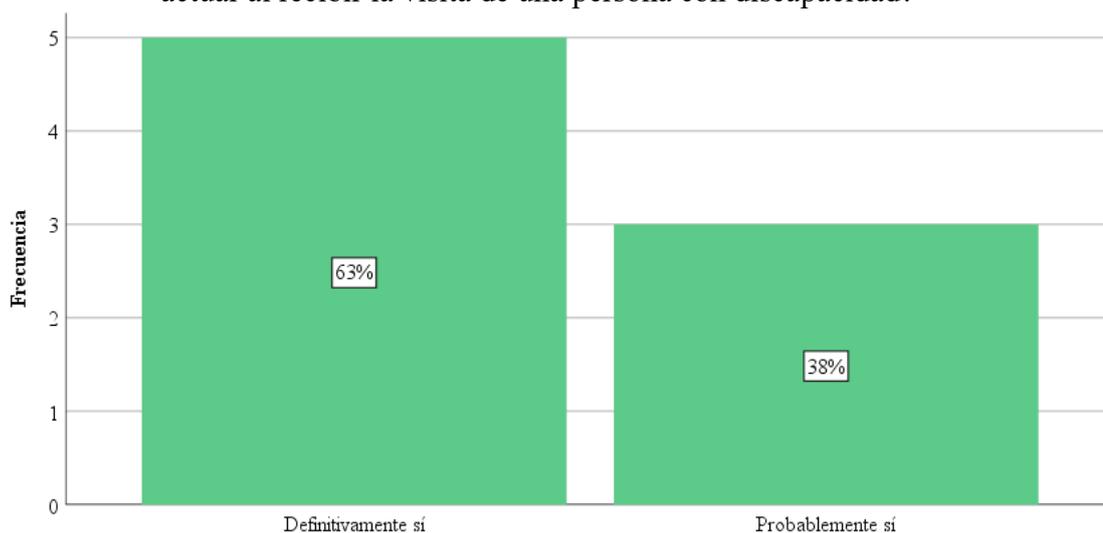
Tabla 23: ¿El personal del establecimiento conoce cómo, dónde y cuándo debe de actuar al recibir la visita de una persona con discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	5	62,5	62,5	62,5
Probablemente sí	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 23: ¿El personal del establecimiento conoce cómo, dónde y cuándo debe de actuar al recibir la visita de una persona con discapacidad?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

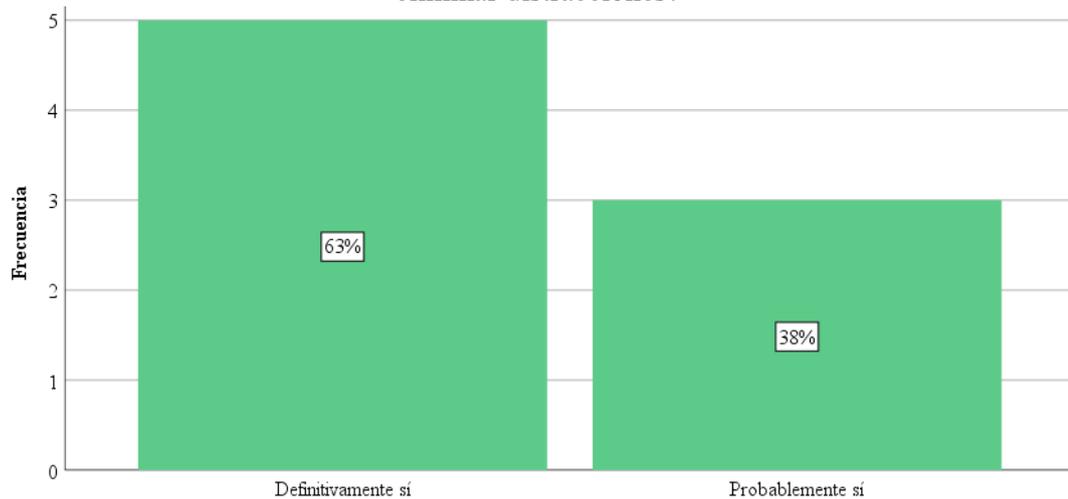
Según los resultados obtenidos, el personal de los establecimientos al recibir la visita de una persona con discapacidad, actúan de manera oportuna y adecuada en la atención que se brinda a este segmento de turistas, brindando una mayor atención a las necesidades de cada persona, lo que resulta ser un aspecto positivo en la atención al cliente y que debe prevalecer de esa manera puesto que se evidencia la iniciativa e interés del personal en brindar un servicio que satisfaga al turista con o sin discapacidad, sin embargo, es recomendable que la capacitación al personal sea constante en el que se elaboren herramientas con pautas básicas para la atención al cliente, como en el caso del grupo Ilunion Hotels (2022) que cuenta con un manual enfocado en la atención al cliente en los diferentes departamentos con los que usualmente cuenta un establecimiento, herramientas e instrumentos como estos, están a disposición de todos los establecimientos con el fin de ir mejorando de manera paulatina los servicios que se ofrecen a todos los turistas que llegan al destino.

Tabla 24: En caso de ser necesario, ¿el personal busca otras alternativas de comunicación con el cliente, como los mensajes escritos, explicar las cosas varias veces, eliminar distracciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	5	62,5	62,5	62,5
Probablemente sí	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).
Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 24: En caso de ser necesario, ¿el personal busca otras alternativas de comunicación con el cliente, como los mensajes escritos, explicar las cosas varias veces, eliminar distracciones?



Fuente: Encuesta a gerentes/administradores de establecimientos hoteleros (2024).
Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En lo que se refiere a las alternativas de comunicación, el personal de los establecimientos en caso de ser necesario buscan otras formas de comunicarse con el cliente, tomando en cuenta que en los establecimientos el personal desconoce del lenguaje inclusivo, sus otras formas de comunicación se basan en mensajes escritos, explicar la información que el cliente solicita detalladamente y varias veces, eliminando distracciones, y un caso que es importante de mencionar, el personal tiene a su disposición aplicaciones móviles que ayudan en la comunicación con el turista. Con ello se puede resaltar el interés de los establecimientos por generar una buena experiencia en la prestación de servicios a partir de una atención al cliente, dotada de diferentes formas en las que prevalece la accesibilidad en las formas de comunicación, así como el uso de mecanismos tecnológicos que faciliten el entendimiento del mensaje que el personal expresa a los clientes, lo que finalmente es un aspecto positivo en relación a la accesibilidad en los establecimientos.

3.3. Análisis de la lista de verificación

En la elaboración de la lista de verificación se separaron 7 cláusulas para la observación e identificación del cumplimiento de los estándares de accesibilidad correspondientes a las normas NTE – INEN de accesibilidad, las cuales son:

1. NTE INEN 2239: Señalización
2. NTE INEN 2244: Bordillos y pasamanos
3. NTE INEN 2245: Rampas
4. NTE INEN 2247: Corredores y pasillos
5. NTE INEN 2249: Escaleras
6. NTE INEN 2309: Puertas
7. NTE INEN 3139: Ascensores

Para la observación se tomó en cuenta las áreas de alojamiento y restauración como parte de los servicios principales que se ofrecen en los establecimientos. Así mismo se optó por tres criterios de cumplimiento, los cuales fueron SI (sí cumple), NO (no cumple) y N/A (no aplica), consecuentemente se desarrolló el análisis de cada cláusula de la lista de verificación. Los resultados se presentan a continuación:

Cuadro 2: Sumatoria de los estándares de accesibilidad identificados en los establecimientos hoteleros

Norma	Cumplimiento					
	Alojamiento			Restaurante		
	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
NTE INEN 2239: Señalización	21	27		21	27	
NTE INEN 2244: Bordillos y pasamanos	20	20		10	29	1
NTE INEN 2245: Rampas	15	22	3	4	30	6
NTE INEN 2247: Corredores y pasillos	27	5		19	13	
NTE INEN 2249: Escaleras	25	17	6	22	14	12
NTE INEN 2309: Puertas	27	13		22	8	10
NTE INEN 3139: Ascensores	23	33	8	15	17	32
TOTAL	158	137	17	113	138	61

Fuente: Observación en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En el cuadro 2 se muestra la sumatoria de cada uno de los estándares de accesibilidad correspondientes a las normas seleccionadas previamente, identificadas en los

establecimientos hoteleros del malecón de Salinas. De igual manera, para mayor entendimiento, a continuación, se detalla el valor en porcentajes del cumplimiento de los estándares de accesibilidad en las áreas de alojamiento y restaurante, junto con las gráficas correspondientes de cada una:

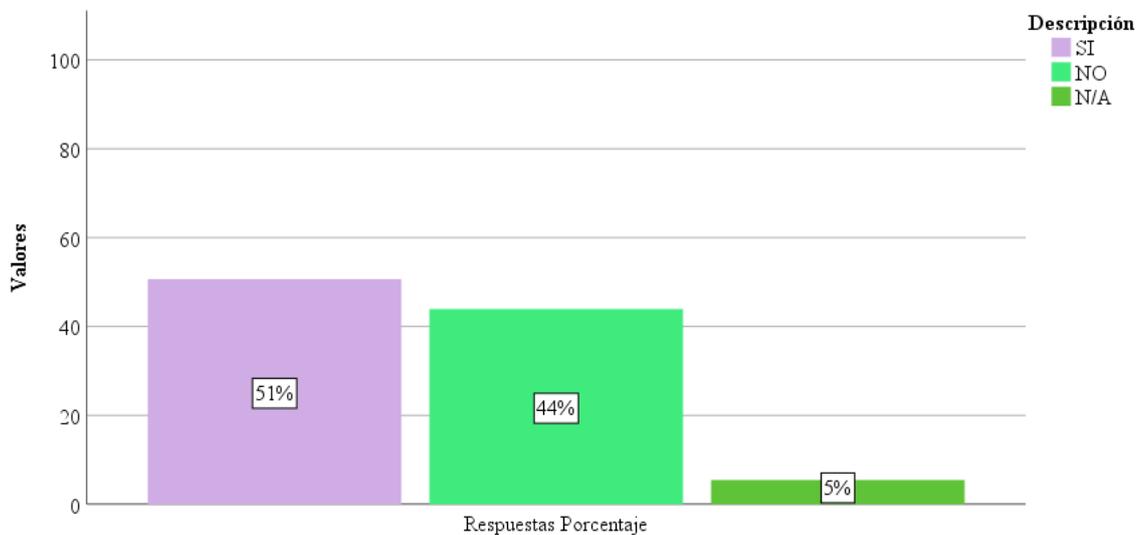
Tabla 25: Cumplimiento de estándares de accesibilidad en el servicio de alojamiento

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Cumplimiento	SI	158	50,6%	1975,0%
	NO	137	43,9%	1712,5%
	N/A	17	5,4%	212,5%
Total		312	100,0%	3900,0%

Fuente: Observación en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 25: Cumplimiento de estándares de accesibilidad en el servicio de alojamiento



Fuente: Observación en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En relación a lo que muestra el gráfico 25, se puede mencionar que, del total de los establecimientos visitados, en el servicio de alojamiento tan solo el 51% cumple con algunos aspectos de accesibilidad en relación a los estándares evaluados, en algunos casos, los establecimientos no requieren de recursos accesibles como las rampas, pasamanos, ascensores, debido a que son edificaciones que ofrecen habitaciones en planta baja y el ingreso a los mismos se encuentra a un mismo nivel, en otros casos se

evidencia más accesibilidad en las áreas exteriores del establecimiento que en el interior.

Recursos como los ascensores no cuentan con los estándares que se requieren para ser accesibles, como pasamanos en el fondo, botones en relieve o contraste de color, espejos interiores, entre otros. Muchas de las puertas son mamparas de vidrio, sin embargo, en algunos establecimientos éstas no cuentan con franjas visuales lo que puede resultar ser un problema en su identificación para una persona con dificultades visuales. En lo que respecta a las escaleras, en algunos establecimientos fue posible evidenciar que en el área de recepción las escaleras sí cuentan con descansos y pasamanos en ambos lados, sin embargo, en otras áreas como la piscina, las escaleras no cuentan con dichos estándares.

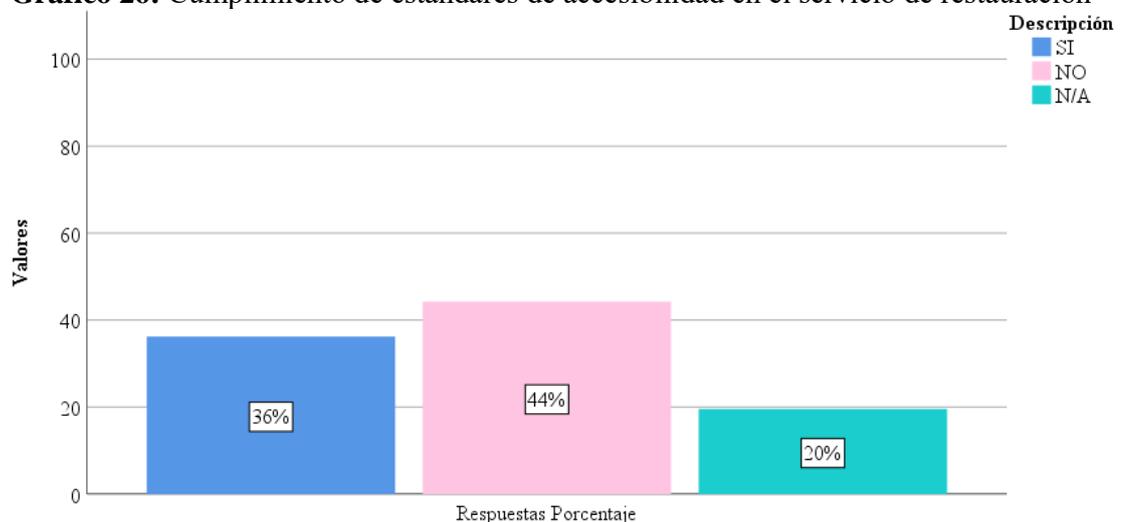
Tabla 26: Cumplimiento de estándares de accesibilidad en el servicio de restauración

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Cumplimiento	SI	113	36,2%	1412,5%
	NO	138	44,2%	1725,0%
	N/A	61	19,6%	762,5%
Total		312	100,0%	3900,0%

Fuente: Observación en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

Gráfico 26: Cumplimiento de estándares de accesibilidad en el servicio de restauración



Fuente: Observación en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas (2024).

Elaborado por: Sellán Vera Ana Patricia (2024).

En lo que respecta a la accesibilidad en el servicio de restauración, en el gráfico 26 se muestra que el mayor porcentaje (44%) de los establecimientos hoteleros no cumplen con los estándares de accesibilidad que se mencionan en cada una de las normas y en otros casos no aplican dichos estándares en relación de que en algunos establecimientos el área del restaurante se encuentra al mismo nivel de las demás áreas o se encontraban al aire libre.

En lo que respecta a las señalizaciones, en los restaurantes de los establecimientos no se evidenció que éstas cuenten con el sistema braille y tampoco se encontraron señales en pasamanos y rampas, en relación a los bordillos y pasamanos no se evidenciaron pasamanos en rampas ni bordillos de seguridad, aun cuando en algunos casos los establecimientos sí contaban con escalones y desniveles entre el área de restaurante y otras. Los corredores y pasillos en la mayoría de los casos sí se encontraban libres de obstáculos, con pisos firmes y uniformes. De igual manera que en el área de alojamiento, las puertas en los restaurantes de los establecimientos eran mayormente mamparas de vidrios que no contaban con franjas visuales para su fácil localización. Y en relación a los ascensores en algunos casos su uso para desplazarse a los restaurantes no era necesaria, debido a que para acceder a estos solo se debe de atravesar puertas o subir un par de escalones, razón por la cual en algunos establecimientos no aplican los estándares de accesibilidad de los ascensores en este servicio.

DISCUSIÓN

La presente investigación demostró que la accesibilidad turística es un aspecto que aún no se encuentra totalmente desarrollado en el servicio del sector hotelero, si bien es cierto, sí se pudo observar en diferentes establecimientos la presencia de recursos accesibles con base a los estándares identificados, sin embargo muchos de estos no tienen las adecuaciones ni condiciones necesarias para considerarse 100% accesibles, por lo cual se muestra la viabilidad en elaborar estrategias para mejorar la accesibilidad en el servicio que ofrecen los establecimientos hoteleros a todas las personas.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (2021) la accesibilidad consiste en ofrecer calidad, mejorando todos los servicios para la comodidad de todas las personas, por lo cual en el sector hotelero es importante que se empiece a optar por implementar métodos, estrategias, diseños, en los que la accesibilidad sea el principal elemento que resalte en la prestación de los servicios, consiguiendo que los turistas se sientan completamente satisfechos con el destino y con cada uno de los servicios de los que hacen uso.

En cuanto a las estrategias de accesibilidad, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2019) menciona que las estrategias son las acciones que se llevan a cabo en los destinos para facilitar el uso de los productos y servicios para todas las personas. Una vez analizada la información recolectada en los establecimientos se evidenció que en la prestación de servicios de alojamiento y restauración no se contemplan recursos accesibles en su totalidad, por lo cual, es necesaria la elaboración de estrategias de accesibilidad que puedan implementarse tanto en la infraestructura como en la atención al cliente.

ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DEL SECTOR HOTELERO DEL MALECÓN DE SALINAS

- **Estrategias de accesibilidad en la infraestructura:**

1. Una estrategia de accesibilidad en el servicio hotelero es la adecuación de al menos una habitación con características accesibles, al hablar de habitaciones accesibles para establecimientos ya existentes, no es precisamente adecuar la infraestructura, se puede partir con pequeños cambios como, por ejemplo: ampliar los espacios quitando objetos que puedan representar un obstáculo en la habitación. La finalidad principal es conseguir que huésped que necesite de una habitación accesible puede desplazarse de manera autónoma una vez eliminados los obstáculos en la habitación.
2. Si bien, asegurar el 100% de accesibilidad en la infraestructura de hoteles ya existentes es algo muy complicado de conseguir, se puede considerar, adecuar los espacios exteriores de los establecimientos implementando al menos un elemento que permita el acceso al establecimiento para las personas con discapacidad, como por ejemplo las rampas que no involucran muchos recursos para poder implementarse.
3. Es importante que los propietarios, gerentes o administradores de los establecimientos hoteleros, realicen análisis y evaluaciones constantes de la accesibilidad en la infraestructura, para ello deben de conocer acerca de los estándares de accesibilidad que se encuentran en las normativas del Ecuador como las normas NTE – INEN de accesibilidad en los entornos físicos, para que sea posible poder extraer los criterios que se consideren más importantes de adecuar e implementar en el establecimiento.

4. Para que en los establecimientos se conozcan normativas de accesibilidad, es necesario que los actores de turismo en el destino, proporcionen paulatinamente la información necesaria sobre accesibilidad turística, normativas, beneficiarios, entre otros, con la finalidad de ir ampliando la visión con la que cuentan los establecimientos en relación a la accesibilidad.
5. En el área de alojamiento, es importante adaptar los espacios en los que existe la posibilidad de una mayor frecuencia de personas con discapacidad o dificultades físicas, como la recepción en la que el mostrador debe ser adaptado para personas en silla de ruedas, ofrecer habitaciones accesibles o en planta baja, contar con señalización de fácil comprensión y sobre todo tener a la disposición del cliente ascensores con las adecuaciones necesarias para todas las personas.
6. En el área de restauración, si es posible se debería de contar con un menú en sistema braille, espacios en los pasillos o corredores y así mismo contar con zonas reservadas específicamente para personas con sillas de rueda.

- **Estrategias de accesibilidad en la atención al cliente:**

1. En los establecimientos hoteleros, se debe compartir más información sobre accesibilidad turística al personal, sobre cuáles son los beneficiarios de la accesibilidad y en cómo se debe de actuar y tratar a estas personas, fomentando la igualdad de los derechos y sobre todo generando una mayor confianza en las personas que adquieren los servicios de los establecimientos.
2. Se debe tener en cuenta que cada persona es única y sus necesidades o motivaciones pueden variar en relación a otros, por lo que, para ofrecer una buena atención al cliente, se debe identificar la necesidad del cliente y sus

particularidades, siempre actuando de manera respetuosa al momento de interactuar.

3. Es importante que en el personal se fomente la enseñanza del lenguaje inclusivo o en el uso de sistemas digitales que faciliten la comunicación con el cliente, puesto que aquello genera la percepción de dar mayor prioridad o atención hacia personas que necesitan de un intérprete de lengua de señas, sistema braille o sistema JAWS.
4. En el área de restauración, se puede implementar un menú en el que se puedan contemplar gráficas que faciliten la comprensión del mensaje, esto para personas que tiene dificultades en la comprensión y entendimiento de la información, así mismo el personal debe ser capaz de explicar detalladamente, una y otra vez, la información al cliente.
5. En el área de alojamiento, el personal debe estar atento siempre para ofrecer su ayuda a todas las personas con algún tipo de discapacidad, de ser necesario se debe acompañar a la persona para mostrarle la habitación, así como ofrecer información exacta, precisa y muy descriptiva de la localización de la habitación, si los números de las habitaciones están identificados en sistema braille aquello puede facilitar aún más la atención al cliente.
6. La alta dirección de los establecimientos, deben de asegurarse de lo importante que es que el personal tome conciencia de la responsabilidad que significa ofrecer una buena atención al cliente cuando se presente una persona con algún tipo de discapacidad, puesto que aquello contribuye a que el servicio sea considerado como accesible por parte de la percepción y experiencia que los clientes han recibido al adquirir el servicio.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, a través de la identificación de los estándares de accesibilidad fue posible determinar que el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas no tiene adaptadas sus instalaciones conforme a las normas NTE – INEN de accesibilidad en los entornos físicos, razón por la cual aún no es posible ofrecer a los turistas un servicio 100% accesible. El mayor problema se centra en la infraestructura, puesto que los estándares de accesibilidad en los entornos físicos mayormente no se cumplen, por lo que es necesario que los establecimientos prioricen normas como NTE – INEN 2244: Bordillos y pasamanos, NTE -INEN: Rampas, NTE – INEN: Ascensores, para adecuar los espacios con todas las condiciones en relación a todas las discapacidades.
2. En los servicios que formaron parte del análisis de cumplimiento de accesibilidad turística, se pudo constatar que en el área de alojamiento el porcentaje de cumplimiento de estándares es tan solo el 51%, mientras que el área de restauración los establecimientos en 44% no cumplen con estándares de accesibilidad, estos datos como parte de la infraestructura. En cuanto a la atención al cliente con discapacidad o similares, en los establecimientos se percibe que el personal prioriza la atención a las personas con necesidad de accesibilidad lo que se pudo comprobar analizando el cumplimiento de accesibilidad desde el punto de vista del turista, quienes mencionaron que en los establecimientos la atención al cliente es de mayor preferencia para las personas con discapacidad.
3. La elaboración de estrategias de accesibilidad, se fundamenta principalmente en la mejora de las condiciones accesibles en el servicio que ofrece el sector hotelero del malecón de Salinas, fomentando la oportunidad de que todas las personas puedan hacer uso de todos los servicios sin limitaciones y de manera autónoma, satisfaciendo sus necesidades y creando experiencias positivas del destino. Las estrategias de accesibilidad para mejorar el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas, las cuales son: estrategias de accesibilidad en la infraestructura y estrategias de accesibilidad en la atención al cliente, son elaboradas partiendo de la literatura del presente trabajo y habiendo analizado los aspectos de infraestructura y atención al cliente en los establecimientos hoteleros.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ofrecer a los establecimientos hoteleros más información sobre accesibilidad turística, haciendo mayor hincapié en normativas que contengan estándares de accesibilidad aplicables en la infraestructura de los establecimientos, puesto que aquello podría representar un cambio en la situación actual conforme a temáticas de accesibilidad.
2. Es recomendable que en los establecimientos se empiece a optar por adecuar las instalaciones, implementando recursos accesibles que generen una oportunidad para que las personas con discapacidad temporal o permanente, adultos mayores, mujeres embarazadas, entre otros, puedan hacer uso de todos los servicios que ofrece el sector hotelero.
3. Se recomienda realizar más estudios en temáticas de accesibilidad en la que se aporten soluciones como la elaboración de estrategias que busquen la mejora de la accesibilidad no solo en los establecimientos sino en todas las áreas que forman parte del turismo en los destinos, y de esta manera eliminar en mayor medida posible las barreras existentes con las que pueden encontrarse las personas al visitar un destino.

REFERENCIAS

- Aguilar Barojas, S. (Agosto de 2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Alonso López, F., & Montse, D. Q. (2006). *El Hotel Accesible: Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON.
- Boudeguer Simonetti, A., & Squella Fernández, P. (2010). *Manual de Accesibilidad Universal*. Santiago de Chile: Corporación Ciudad Accesible.
- Carcelén Tomalá, M. J. (16 de Septiembre de 2022). *La accesibilidad turística en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas, provincia de Santa Elena*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8269>
- Carrión Bravo, A. J., & Malucín Tuárez, W. D. (16 de Septiembre de 2019). *Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5052>
- CONADIS. (27 de Octubre de 2017). *Reglamento a la ley orgánica de discapacidades*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf
- CONADIS. (2019). *Informe Levantamiento de información sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de alojamiento en la ciudad de Quito*. Quito. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/INFORME-OBSERVANCIA-ACCESIBILIDAD-ESTABLECIMIENTOS-TURISTICOS-DE-ALOJAMIENTO-DE-QUITO-2019.pdf>

- Constitución de la Republica del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Donoso, M. T. (13 de Enero de 2019). *El turismo accesible*. Obtenido de Corporación Accesibilidad, Diseño Universal y Sustentabilidad.: <https://accesible.ec/el-turismo-accesible/>
- Fernández Alles, M. T. (2007). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Cádiz: Universidad de Cádiz. Obtenido de <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/15665/mtfernandezalles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández Alles, M. T. (2009). *Turismo accesible: beneficios y beneficiarios*. Obtenido de Fundación Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117898>
- Fundación Bensadoun Laurent. (15 de Febrero de 2021). *Datos que no sabías sobre accesibilidad universal y discapacidad*. Obtenido de Fundación Bensadoun Laurent: <https://fundacionbl.org/datos-que-no-sabias-sobre-accesibilidad-universal-y-discapacidad/>
- Granda Maldonado, S., Sánchez Ruiz, J., Castro Iturralde, G., Beltrami, M., & Carrasco, M. (Julio de 2021). *Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: Caso de estudio Loja, Ecuador*. Obtenido de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-436.pdf>
- Guamán Guevara, A. R., Guamán Guevara, M. D., & Mancheco Saá, J. P. (05 de Abril de 2019). *Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato*. Obtenido de Fundación Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6989268>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw - Hill.
- ILUNION Hotels. (2022). *Pautas básicas de atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero*. España.

- Jurado Bello, F. (2019). *Gestión hotelero*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Ley Orgánica de Discapacidades. (25 de Septiembre de 2012). Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- López Salazar, C. D., & Plúas Tomalá, A. M. (2020). *Servicios accesibles para el desarrollo turístico: caso playas de San Lorenzo, Chipipe, Olón, Ayangue y Palmar de la provincia de Santa Elena*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena : <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5295>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2018). *Manual de "Calificación de la discapacidad"*. Quito. Obtenido de MSP.
- Ministerio de Turismo. (18 de Febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de MINTUR: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2018). *Anexo: Guía para el levantamiento de la Ficha de Accesibilidad. Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos del Ecuador*. Quito.
- Ministerio de Turismo. (27 de Diciembre de 2022). *Ley de Turismo*. Obtenido de MINTUR: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2023). *Catastro Turístico*. Obtenido de MINTUR: <https://servicios.turismo.gob.ec/catastro-turistico/>
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina. (2010). *Directrices de accesibilidad en servicios turísticos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Obtenido de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/02-18_directrices-accesibilidad-servicios-turisticos.pdf

- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina. (2010). *Manual de aplicación de las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Negrete, S. (2015). *Aportes del diseño industrial a la inclusión de personas con discapacidad*. Palermo: Universidad de Palermo.
- Ojeda Averos, B. P. (2014). *Implementación de mejoras en los procesos de atención al cliente de la dirección Provincial IESS Napo*. Loja.
- Organización Mundial de Turismo. (14 de Abril de 2021). *OMT, Fundación Once y ENAT: Turismo Accesible para Todos*. Obtenido de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/news/omt-fundacion-once-y-enat-turismo-accesible-para-todos/>
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Obtenido de ONWTO Publicaciones: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Porto, N., & Rucci, A. C. (11 de Enero de 2019). *Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad política y acciones*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762638010/html/>
- Rodríguez Rodríguez, F. M. (2017). Accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Almuñécar. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal*.
- Rozo Banoy, G. A. (2017). *Análisis de la accesibilidad en la cadena hotelera de Cartagena y en sus sitios turísticos*. Bogotá, Colombia: Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003963.pdf>
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). *Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países*. Universidad y Sociedad.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES. (2024). *Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024 - 2025*. Quito: Sector Público Gubernamental. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/plan-de-desarrollo-para-el-nuevo-ecuador-2024-2025/>

- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2015). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno*. Quito.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (Marzo de 2015). *Norma Técnica Ecuatoriana*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/accesibilidad-universal/>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN. (Diciembre de 2015). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización. Requisitos y clasificación*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2239-ACCESIBILIDAD-MEDIO-FISICO-SEÑALIZACION.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN. (Mayo de 2016). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones verticales. Escaleras. Requisitos*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2249-ESCALERAS.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN. (Mayo de 2016). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificaciones. Bordillos y pasamanos. Requisitos*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda : <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2244-BORDILLOS-Y-PASAMANOS.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN. (Febrero de 2016). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificaciones. Corredores y pasillos. Características generales*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2247-CORREDORES-Y-PASILLOS.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN. (Junio de 2016). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo

Urbano y Vivienda: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2245-RAMPAS.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN. (Febrero de 2018). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones verticales. Ascensores*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3139-ASCENSORES.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN. (Agosto de 2018). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Puertas. Requisitos*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/10/NTE-INEN-2309-PUERTAS.pdf>

SOCYTEC, & Paradores de Turismo de España. (2007). *Manual de Accesibilidad Universal para hoteles*. España: Paradores de Turismo de España, S.A.

Suriá Martínez, R., & Escalona Alba, J. Y. (2014). *Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad*. Obtenido de PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural: <https://www.redalyc.org/pdf/881/88129335016.pdf>

Zamora Méndez, R. (2011). *Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1684>

ANEXOS

Anexo 1: Lista de verificación para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas



Lista de verificación para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas en base a las Normas NTE - INEN

Nombre del establecimiento:

Categoría:

Objetivo: Valorar la accesibilidad turística para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas

Fecha:

No.	Categoría y aspectos a evaluar	Cumplimiento						Observaciones
		Alojamiento			Restaurante			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	

NTE INEN 2239: Señalización

a)	En relieve y en sistema braille							
b)	Fáciles de localizar							
c)	Frases cortas y fácil comprensión							
d)	Bien definidas: forma, color, grafismo							
e)	Bien iluminadas: Luminosas o fotolumínicas							
f)	Señales en pasamanos y rampas							

NTE INEN 2244: Bordillos y pasamanos

a)	Bordillos de seguridad							
b)	Pasamanos a altura adecuada: inicio, descansos y final							
c)	Pasamanos en rampas							
d)	Pasamanos de sujeción firme y fácil deslizamiento							
e)	Extremos adecuados de los pasamanos							

NTE INEN 2245: Rampas

a)	Rampas de acceso							
b)	Ancho y altura libre de paso							
c)	Incorporación de descansos							
d)	Rampas con pisos firmes y antideslizantes							
e)	Señalización de rampas							

NTE INEN 2247: Corredores y pasillos

a)	Ancho libre para maniobras							
----	----------------------------	--	--	--	--	--	--	--

b)	Corredores libres de obstáculos							
c)	Facilitar el acceso y evacuación							
d)	Corredores con pisos firmes y uniformes							

NTE INEN 2249: Escaleras

a)	Ancho y altura adecuados							
b)	Tomar en cuenta áreas de maniobra							
c)	Áreas de circulación libres de obstáculos							
d)	Descansos adecuados							
e)	Pasamanos en ambos lados							
f)	Superficies firmes y antideslizantes							

NTE INEN 2309: Puertas

a)	Ancho y alto adecuados							
b)	Manija de cerradura tipo palanca							
c)	Espacios sin obstáculos y desniveles							
d)	Franjas visuales en puertas o mamparas transparentes							
e)	Cerraduras y jaladeras fáciles de localizar							

NTE INEN 3139: Ascensores

a)	Puertas con altura y ancho adecuados							
b)	Cabina con altura y ancho adecuados							
c)	Botoneras en altura adecuada							
d)	Señalización en relieve, braille y contraste de color							
e)	Botón de alarma accesible							
f)	Espejo interior							
g)	Pasamanos de fondo							
h)	Piso firme y antideslizante							

N/A: No aplica, en el caso de que en el establecimiento no sea necesario el uso e implementación de un recurso accesible.

Anexo 2: Formato de encuesta a los gerentes o administradores del sector hotelero del malecón de Salinas.

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**



Título de estudio: Accesibilidad turística para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas

Objetivo: Valorar la accesibilidad turística para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas

Fecha:

Nombre del establecimiento:

Encuesta dirigida a gerentes o administradores del establecimiento

Accesibilidad turística	1. ¿Conoce acerca del término accesibilidad turística?	
	Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
	Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
	Indeciso	<input type="checkbox"/>
	Probablemente no	<input type="checkbox"/>
	Definitivamente no	<input type="checkbox"/>
	2. ¿Recibe capacitaciones en temas de accesibilidad turística, así como de normativas o reglamentos de accesibilidad?	
	Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
	Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
	Indeciso	<input type="checkbox"/>
	Probablemente no	<input type="checkbox"/>
	Definitivamente no	<input type="checkbox"/>
	3. ¿Conoce acerca de quienes son los beneficiarios de la accesibilidad turística?	
	Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
	Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>	
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	
Accesibilidad en la infraestructura (alojamiento,	4. ¿Se toma en consideración la aplicación de Normas INEN de accesibilidad en los entornos físicos?	
	Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
	Probablemente sí	<input type="checkbox"/>

**restauración y
áreas
comunes)**

Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

5. ¿Se toma en cuenta que el espacio en los corredores y pasillos permita el acceso de una silla de rueda?

Definitivamente sí
Probablemente sí
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

6. En el área de restauración del establecimiento, ¿se cuenta con zonas reservadas para personas con movilidad reducida?

Definitivamente sí
Probablemente sí
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

7. ¿El establecimiento cuenta con al menos una habitación equipada con accesibilidad, como espacios para circular, baños accesibles, puertas con ancho adecuado?

Definitivamente sí
Probablemente sí
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

8. Los espacios de recreación del establecimiento como la piscina, ¿cuenta con condiciones accesibles como: silla elevadora hidráulica, pasamanos, escalones?

Definitivamente sí
Probablemente sí
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

**Accesibilidad
en la atención
al cliente**

9. El personal de recepción, ¿conoce acerca de cuáles son las habitaciones adaptadas con accesibilidad y facilita esa información al cliente?

Definitivamente sí
Probablemente sí
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

10. En caso de ser necesario, ¿el personal del establecimiento conoce sobre lenguaje inclusivo para comunicarse con el cliente?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

11. ¿El personal del establecimiento conoce cómo, dónde y cuándo debe de actuar al recibir la visita de una persona con discapacidad?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

12. En el caso de ser necesario, ¿el personal busca otras alternativas de comunicación con el cliente, como los mensajes escritos, explicar las cosas varias veces, eliminar distracciones?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

Anexo 3: Formato de encuesta aplicada a turistas que visitan el sector del malecón de Salinas

**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**



Fecha:

Título de estudio: Accesibilidad turística para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas.

Objetivo: Valorar la accesibilidad turística para el servicio del sector hotelero del malecón de Salinas

Encuesta dirigida a turistas que visitan el malecón de Salinas

Datos demográficos del turista	1. Sexo:
	<input type="checkbox"/> Femenino
	<input type="checkbox"/> Masculino
	<input type="checkbox"/> Otro
	2. Edad:
	<input type="checkbox"/> 18 - 25 años
	<input type="checkbox"/> 26 - 35 años
	<input type="checkbox"/> 36 - 45 años
<input type="checkbox"/> 46 - 55 años	
<input type="checkbox"/> 56 - 65 años	
<input type="checkbox"/> 66 años en adelante	
Accesibilidad turística	3. ¿Considera importante la existencia de facilidades para acceder a un establecimiento sobre todo para personas con dificultades físicas?
	<input type="checkbox"/> Muy importante
	<input type="checkbox"/> Importante
	<input type="checkbox"/> Neutral
	<input type="checkbox"/> Poco importante
	<input type="checkbox"/> Nada importante
	4. ¿Considera usted que la accesibilidad es importante para generar beneficios para las personas con algún tipo de discapacidad?
	<input type="checkbox"/> Muy importante
	<input type="checkbox"/> Importante
	<input type="checkbox"/> Neutral
<input type="checkbox"/> Poco importante	
<input type="checkbox"/> Nada importante	

5. ¿Considera usted importante que el malecón de Salinas como destino turístico, cuente con establecimientos con accesibilidad para poder ser visitado por personas con alguna discapacidad?

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy importante |
| <input type="checkbox"/> | Importante |
| <input type="checkbox"/> | Neutral |
| <input type="checkbox"/> | Poco importante |
| <input type="checkbox"/> | Nada importante |

6. ¿Considera importante que los establecimientos mejoren las condiciones de uso de las instalaciones a través de la implementación de recursos accesibles?

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy importante |
| <input type="checkbox"/> | Importante |
| <input type="checkbox"/> | Neutral |
| <input type="checkbox"/> | Poco importante |
| <input type="checkbox"/> | Nada importante |

7. ¿De los siguientes recursos cuáles considera usted necesarios para mejorar la accesibilidad turística en un establecimiento?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Señalizaciones |
| <input type="checkbox"/> | Bordillos y pasamanos |
| <input type="checkbox"/> | Rampas |
| <input type="checkbox"/> | Corredores y pasillos |
| <input type="checkbox"/> | Escaleras accesibles (pasamos, descansos, libre de obstáculos, entre otros) |
| <input type="checkbox"/> | Puertas accesibles (espacios adecuados, manijas, franjas visuales) |
| <input type="checkbox"/> | Ascensores accesibles (pasamanos, espejo, botones adecuado) |
| <input type="checkbox"/> | Habitaciones accesibles |
| <input type="checkbox"/> | Ninguno |

Accesibilidad en la infraestructura (alojamiento, restauración y áreas comunes)

8. ¿Ha hecho uso de alguno de los siguientes recursos para usted o algún familiar con discapacidad?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Señalizaciones |
| <input type="checkbox"/> | Bordillos y pasamanos |
| <input type="checkbox"/> | Rampas |
| <input type="checkbox"/> | Corredores y pasillos |
| <input type="checkbox"/> | Escaleras accesibles (pasamos, descansos, libre de obstáculos, entre otros) |
| <input type="checkbox"/> | Puertas accesibles (espacios adecuados, manijas, franjas visuales) |
| <input type="checkbox"/> | Ascensores accesibles (pasamanos, espejo, botones adecuados) |
| <input type="checkbox"/> | Habitaciones accesibles |
| <input type="checkbox"/> | Ninguno |

9. ¿En los establecimientos se le ha facilitado la movilización en el ascensor?

- Siempre
- La mayoría de las veces sí
- Algunas veces sí, algunas veces no
- La mayoría de las veces no
- Nunca

10. ¿Dentro de un restaurante ha visualizado espacios adecuados para la movilización de personas con silla de ruedas?

- Siempre
- La mayoría de las veces sí
- Algunas veces sí, algunas veces no
- La mayoría de las veces no
- Nunca

**Accesibilidad
en la atención
al cliente**

11. ¿Considera usted que la formación del personal en temas de accesibilidad y atención al cliente con discapacidad es fundamental en la prestación de servicios?

- Siempre
- La mayoría de las veces sí
- Algunas veces sí, algunas veces no
- La mayoría de las veces no
- Nunca

12. ¿Considera usted que la atención al cliente dentro de los establecimientos es de mayor preferencia a las personas con algún tipo de discapacidad?

- Siempre
- La mayoría de las veces sí
- Algunas veces sí, algunas veces no
- La mayoría de las veces no
- Nunca

Anexo 4: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 5: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 6: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 7: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 8: Establecimiento hotelero del malecón de Salinas



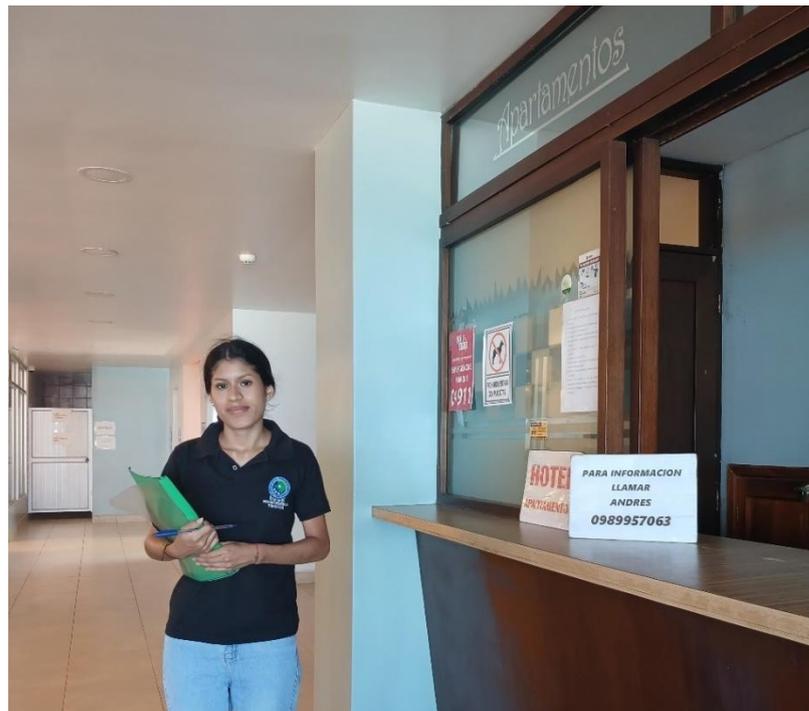
Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 9: Establecimiento hotelero del malecón de Salinas



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 10: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 11: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 12: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 13: Encuesta a administrador del establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 14: Encuesta a administradora del establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 15: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 16: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 17: Aplicación de lista de verificación en el establecimiento hotelero



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 18: Establecimiento hotelero del malecón de Salinas



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 19: Encuesta a turista del malecón de Salinas



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 20: Encuesta a turista del malecón de Salinas



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 21: Encuesta a turista del malecón de Salinas



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 22: Turista con discapacidad en el malecón de Salinas



Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 23: Datos de las encuestas subidos al software IBM SPSS Statistics 25

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics 25 interface. The main window shows a data table with the following structure:

Recursos	Recursos	Recursos	Uso1	Uso2	Uso3	Uso4
5	7	-	1	2	3	5
5	7	8	3	4	-	-
6	-	-	9	-	-	-
6	-	-	2	5	6	-
4	5	7	2	3	4	6
-	-	-	9	-	-	-
8	-	-	1	5	7	-
-	-	-	2	-	-	-
7	8	-	9	-	-	-
3	5	7	2	3	4	-
5	6	7	3	-	-	-
6	7	8	1	2	-	-
-	-	-	9	-	-	-
-	-	-	1	2	3	-
4	6	7	3	5	6	7
6	7	8	9	-	-	-
5	7	8	9	-	-	-
4	5	6	2	5	-	-
8	-	-	3	-	-	-
-	-	-	1	-	-	-
3	4	5	2	3	-	-

The dialog box 'Definir conjuntos de respuestas múltiples' is open, showing the following configuration:

- Variables del conjunto:
 - ¿Ha hecho uso de a...
 - ¿Ha hecho uso de a...
 - ¿Ha hecho uso de a...
 - ¿Ha hecho uso de a...
- Nombre: Pregunta8
- Etiqueta: Pregunta8

Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 24: Datos de las encuestas subidos al software IBM SPSS Statistics 25

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pregunta1	Númérico	8	0	¿Conoce acerca del término accesibilidad turí...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Pregunta2	Númérico	8	0	¿Recibe capacitaciones en tejas de accesibili...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Pregunta3	Númérico	8	0	¿Conoce quienes son los beneficiarios de la a...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Pregunta4	Númérico	8	0	¿Se toma en consideración la aplicación de N...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Pregunta5	Númérico	8	0	¿Se toma en cuenta que el espacio en los cor...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Pregunta6	Númérico	8	0	En el área de restauración del establecimiento...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Pregunta7	Númérico	8	0	¿El establecimiento cuenta con al menos una...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Pregunta8	Númérico	8	0	Los espacios de recreación del establecimient...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Pregunta9	Númérico	8	0	El personal de recepción, ¿conoce acerca de ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Pregunta10	Númérico	8	0	En caso de ser necesario, ¿el personal del est...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Pregunta11	Númérico	8	0	¿El personal del establecimiento conoce cóm...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Pregunta12	Númérico	8	0	En caso de ser necesario, ¿el personal busca ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Fuente: Sellán Vera Ana Patricia

Anexo 25: Datos de listas de verificación subidos al software IBM SPSS Statistics

25

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Señalización1	Númérico	8	0	En relieve y en sistema bra...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Señalización2	Númérico	8	0	Fáciles de localizar	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Señalización3	Númérico	8	0	Frases cortas y facil compr...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Señalización4	Númérico	8	0	Bien definidas: forma, color...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Señalización5	Númérico	8	0	Bien iluminadas: Luminosa...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Señalización6	Númérico	8	0	Señales en pasamanos y r...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Bordillosypa...	Númérico	8	0	Bordillos de seguridad	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Bordillosypa...	Númérico	8	0	Pasamanos a altura adecu...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Bordillosypa...	Númérico	8	0	Pasamanos en rampas	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Bordillosypa...	Númérico	8	0	Pasamanos de sujeción fir...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Bordillosypa...	Númérico	8	0	Extremos adecuados de lo...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Rampas1	Númérico	8	0	Rampas de acceso	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Rampas2	Númérico	8	0	Ancho y altura libre de paso	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Rampas3	Númérico	8	0	Incorporación de descansos	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Rampas4	Númérico	8	0	Rampas con pisos firmes y...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Rampas5	Númérico	8	0	Señalización de rampas	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Corredoresy...	Númérico	8	0	Ancho libre para maniobras	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Corredoresy...	Númérico	8	0	Corredores libres de obstá...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Corredoresy...	Númérico	8	0	Facilitar el acceso y evac...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Corredoresy...	Númérico	8	0	Corredores con pisos firme...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Escaleras1	Númérico	8	0	Ancho y altura adecuados	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Escaleras2	Númérico	8	0	Tomar en cuenta áreas de ...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Escaleras3	Númérico	8	0	Áreas de circulación libres ...	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Escaleras4	Númérico	8	0	Descansos adecuados	{1, SI}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Fuente: Sellán Vera Ana Patricia