



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

TEMA DEL ENSAYO:

**“LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS
HOTELEROS DEL MALECÓN DE SALINAS, PROVINCIA DE SANTA
ELENA”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

AUTOR:

MARÍA JOSÉ CARCELÉN TOMALÁ

PROFESOR GUÍA:

ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.

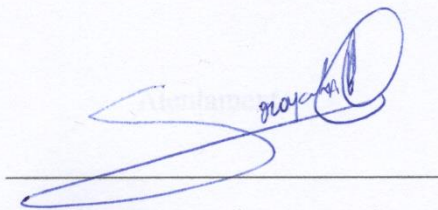
LA LIBERTAD - ECUADOR

2022

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi ciudad de Profesor guía del Ensayo titulado, "LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL MALECÓN DE SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA", elaborado por la Srta. María José Carcelén Tomalá, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la pruebo en todas partes.

Atentamente



ING. JESSICA S. LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado **“LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL MALECÓN DE SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por la Srta. María José Carcelén Tomalá, declaro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de los derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasa a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente

María Carcelén

María José Carcelén Tomalá
C.I. 2450070947

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme salud y permitirme llegar a esta instancia de terminar esta etapa de mi vida, así mismo, a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a la facultad de Ciencias Administrativas y a los respectivos docentes que a lo largo de estos años de formación académica han impartido en mí con sus conocimientos en lo profesional y personal, de tal forma que han logrado con éxito una etapa más para mi crecimiento profesional.

Agradezco también a mi mamá, papá, hermano, abuela, y demás familiares cercanos por ser ese pilar fundamental, por creer en mí, por darme ese aliento para seguir adelante en todo lo que me proponga y no decaer, por apoyarme desde el día uno a prepararme profesionalmente y cumplir con cada una de mis metas y obligaciones pese a los obstáculos que la vida nos detrae. Recalco mi agradecimiento especialmente a mis padres ya que siempre vieron la forma de apoyarme económicamente durante este proceso de formación y de que nada me falte. Así mismo, agradezco a todas las personas que conocí durante estos años, me llevo experiencias, buenas amistades y gratos recuerdos, agradezco su apoyo incondicional en diversas cuestiones de mi vida, de antemano mil gracias por todo.

María José Carcelén Tomalá

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por darme salud en estos años de pandemia y poder llegar a la culminación de este trabajo de investigación, a mis queridos padres Sr. José Carcelén y Sra. María Tomalá quienes gracias a su amor y apoyo incondicional han permitido que no desista a cumplir mis sueños.

A mi hermano, a mi abuela por sus consejos y atención y demás personas que coadyuvaron a realizar con éxito este trabajo.

María José Carcelén Tomalá

TRIBUNAL DE GRADO

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

Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.
**DIRECTORA DE LA CARRERA
DE GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO**

Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE TUTOR

Ing. Joel A. Fortis Suárez, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA

Ab. Víctor M. Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1. Estado del Arte	1
1.1. TESIS NACIONALES	1
1.1.1. TESIS INTERNACIONALES	3
1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos	5
1.2.1. Llegada de turista discapacitados en Salinas	5
1.2.2. Situación actual del sector turístico hotelero del malecón de Salinas	6
1.2.3. Barreras de accesibilidad en el sector hotelero del malecón	11
1.2.4. Beneficiarios y beneficios de la accesibilidad en los hoteles	12
MATERIALES Y MÉTODOS	14
2.1. Tipo de investigación	14
2.1.1. Investigación exploratoria	14
2.2. Método de investigación	14
2.3. Diseño de muestreo	14
2.4. Diseño y recolección de datos	15
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	16
3.1. Análisis de encuesta a propietario/ encargado del hotel	16
3.2. Análisis de encuesta a turista discapacitado/acompañante	30
Ficha de observación aplicada en hoteles	44
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
Bibliografía	71

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro 1. Tipo de discapacidad en Salinas.....	6
Cuadro 2. Hoteles del malecón de Salinas	7
Cuadro 3. Población y muestra	15

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Edad del encargado/propietario del hotel	16
Tabla 2. Género del encargado/propietario del hotel	17
Tabla 3. Residencia del encargado/propietario del hotel	18
Tabla 4. Nivel de estudio del encargado/propietario del hotel.....	19
Tabla 5. Tipo de huésped con discapacidad en el hotel	20
Tabla 6. Oportunidades y derechos del turista con discapacidad.....	21
Tabla 7. Tiempo de servicio materia de accesibilidad	22
Tabla 8. Importancia de implementación de infraestructura accesible	23
Tabla 9. Atención del huésped discapacitado	24
Tabla 10. Beneficios de medidas de seguridad y accesibilidad	25
Tabla 11. Competencia de hoteles accesibles	26
Tabla 12. Establecimientos aptos para ofertar al turista discapacitados	27
Tabla 13. Opciones con la que cuenta el hotel.....	28
Tabla 14. Consideración en cuanto a la necesidad en la provincia de Santa Elena	29
Tabla 15 Edad turista discapacitado.....	30
Tabla 16. Género del turista discapacitado	31
Tabla 17. Procedencia de turista discapacitado	32
Tabla 18. Nivel de estudio del turista discapacitado.....	33
Tabla 19. Tipo de discapacidad.....	34
Tabla 20. Oportunidades y derechos del turista discapacitado	35
Tabla 21. La accesibilidad en la actividad turística	36
Tabla 22. Importancia de infraestructura accesible sector hotelero	37
Tabla 23. Atención al turista discapacitado	38
Tabla 24. Beneficios en medidas de seguridad y accesibilidad	39
Tabla 25. Infraestructura accesible hotelera.....	40
Tabla 26. Perspectiva de establecimientos aptos para ofertar al turista discapacitado	41
Tabla 27. Infraestructura hotelera	42
Tabla 28. Infraestructura accesible necesaria para el sector hotelero	43

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Edad del encargado/propietario del hotel	16
Gráfico 2. Género del encargado/propietario del hotel	17
Gráfico 3. Residencia del encargado/propietario del hotel.....	18
Gráfico 4. Nivel de estudio del encargado/propietario del hotel	19
Gráfico 5. Tipo de huésped discapacitado en el hotel	20
Gráfico 6. Oportunidades y derechos del turista con discapacidad	21
Gráfico 7. Tiempo de servicio en materia de turismo inclusivo	22
Gráfico 8. Importancia de implementación de infraestructura accesible	23
Gráfico 9. Atención del huésped discapacitado.....	24
Gráfico 10. Beneficios en la implementación de medidas de seguridad y accesibilidad	25
Gráfico 11. Competencia de hoteles accesibles.....	26
Gráfico 12. Establecimientos aptos para ofertar.....	27
Gráfico 13. Opciones con la cuenta el hotel.....	28
Gráfico 14. Consideración en cuanto a la necesidad de la provincia de Santa Elena..	29
Gráfico 15. Rango de edad turista discapacitado.....	30
Gráfico 16. Género del turista discapacitado.....	31
Gráfico 17. Procedencia del turista discapacitado.....	32
Gráfico 18. Nivel de estudio del turista discapacitado	33
Gráfico 19. Tipo de discapacidad	34
Gráfico 20. Oportunidades y derechos del turista discapacitado.....	35
Gráfico 21. La accesibilidad en la actividad turística.....	36
Gráfico 22. Importancia de infraestructura accesible sector hotelero	37
Gráfico 23. Atención al turista discapacitado.....	38
Gráfico 24. Beneficios en medidas de seguridad y accesibilidad.....	39
Gráfico 25. Infraestructura accesible hotelera.....	40
Gráfico 26. Perspectiva de establecimientos actos para ofertar al turista discapacitado	41
Gráfico 27. Infraestructura hotelera.....	42
Gráfico 28. Infraestructura accesible necesaria para el sector hotelero.....	43

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1. Árbol de problemas de ensayo	60
Anexo 1. Árbol de problemas de ensayo	60
Anexo 2. Árbol de objetivos del ensayo	61
Anexo 3. Operacionalización de variables del ensayo.....	62
Anexo 4. Matriz de consistencia del ensayo	63
Anexo 5. Modelo de encuesta al turista discapacitado	65
Anexo 6. Modelo de encuesta a hoteles	67
Anexo 7. Modelo de ficha de accesibilidad de MINTUR.....	69
Anexo 8. Encuesta y aplicación de ficha realizada a recepcionista del hotel Casablanca.....	70
Anexo 9. Encuesta realizada al turista discapacitado.....	70



**“LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS
HOTELEROS DEL MALECÓN DE SALINAS, PROVINCIA DE SANTA
ELENA”**

AUTOR

María José Carcelén Tomalá

TUTOR

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc

RESUMEN

El cantón Salinas es un destino turístico que cuenta cada año con una gran afluencia de turistas nacionales e internacionales interesados principalmente por realizar un turismo de sol y playa, sus atractivos, servidores turísticos, gastronomía son de gran interés para quien visite este sitio; pero al mismo tiempo presenta barreras en cuanto a infraestructuras accesibles en este caso al sector hotelero. Por esta razón, se procedió analizar en el presente trabajo de investigación la accesibilidad turística en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas. Por ello se utilizó una investigación exploratoria, donde se abordó una investigación de campo y el desarrollo de fichas, encuestas al encargado/dueño del hotel y al turista con discapacidad o acompañante, además de una revisión de bibliográfica acerca del tema. Los resultados de la investigación determinan que, los hoteles activos en la actualidad del malecón no son considerados como infraestructuras hoteleras aptas para brindar al turista con discapacidad, falencias que no permiten su libre movilidad e igualdad de condiciones.

Palabras claves: accesibilidad, barreras, discapacidad, igualdad.



**"TOURIST ACCESSIBILITY IN THE HOTEL ESTABLISHMENTS OF
THE MALECÓN DE SALINAS, PROVINCE OF SANTA ELENA"**

AUTHOR

María José Carcelén Tomalá

ADVISOR

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc

ABSTRACT

The canton Salinas is a tourist destination that has every year a large influx of national and international tourists interested mainly in making a sun and beach tourism, its attractions, tourist servers, gastronomy are of great interest to those who visit this site; but at the same time, it presents barriers in terms of accessible infrastructures in this case to the hotel sector. For this reason, we proceeded to analyze in the present research work the tourist accessibility in the hotel establishments of the Salinas boardwalk. For this reason, exploratory research was used, where field research and the development of files, surveys of the hotel manager/owner and the disabled tourist or companion were addressed, as well as a bibliographic review on the subject. The results of the research determine that, the hotels currently active on the boardwalk are not considered as hotel infrastructures minutes to provide tourists with disabilities, shortcomings that do not allow their free mobility and equality of conditions.

Keywords: accessible infrastructure, barriers, disability, equality.

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en un aspecto fundamental puesto que las personas aprovechan su tiempo para desplazarse a diversos lugares del país con el fin de disfrutar y pasar un momento ameno con familias y amigos, así mismo actualmente el segmento de personas con discapacidad están teniendo relevancia en los destinos, pues al igual que las demás personas tienen los mismos derechos y oportunidades de poder disfrutar sin barrera.

Al hablar de la accesibilidad hace referencia a un conjunto de características que hacen posible que un entorno, servicio se pueda diseñar, ejecutar y sea apto para las personas en igualdad de condiciones, confort y seguridad. Actualmente la accesibilidad forma un factor importante, existen organismos que se han encargado de fomentar la accesibilidad con la finalidad de un futuro poder convertir al país como lugar turístico accesible.

A nivel mundial, entre los más de mil millones de turistas internacionales, lo componen familias, niños y/o personas mayores, personas con discapacidad u en otras condiciones, individuos que habitan o visitan los destinos para momentos de ocio y recreación. De hecho, es evidente que hoy en día los destinos ponen en práctica medidas de accesibilidad universal que estén a favor para todo tipo de turistas, entre ellos está la Unión Europea teniendo a Francia, Italia, España, Londres, Estados Unidos, Canadá y en México como aquellos países que adoptan políticas de diversificación e inclusión, además de incentivar a la industria turística a adoptar e implementar infraestructuras accesibles por medio de premios, certificaciones y reconocimientos (Armendáriz, 2017).

A nivel nacional, Ecuador se posiciona en el puesto 57 entre los principales destinos turísticos a nivel latinoamericano, país en el que durante varios años se está trabajando en temas que permitan en torno a implementar y fomentar un entorno accesible. Según el autor Alvarado (2019), menciona que el Ecuador no tiene una política definida ni entidades que ayuden de alguna forma a que los destinos

turísticos cuenten con la implementación de las respectivas facilidades de accesibilidad en establecimientos, atractivos, transporte entre otros servicios que conforman parte del destino como tal.

Por otra parte, en el Ecuador según la Guía virtual de Turismo Accesible para personas con discapacidad (2014), señala que los sitios donde más se han trabajado con este tipo de tipología turística están las provincias de la Sierra, siendo la ciudad de Baños la primera ciudad que implemento el turismo accesible, al ser la primera ciudad más accesible del Ecuador por sus numerosas obras fue otorgada a diversos premios tales como “Society for Accessible Travel & Hospitality” (Vergara, 2017).

A nivel provincial, Santa Elena es una de las provincias que tiene gran influencia de turistas entre ellos turistas que poseen discapacidad, esta cuenta con una variedad de atractivos, infraestructuras de restauración, alojamiento, recreación y ocio entre otros servicios complementarios. Haciendo énfasis al tema de investigación Salinas siendo el cantón a tratar en este estudio de investigación, al ser uno de los destinos que cuenta con una gran afluencia de turistas nacionales e internacionales que cada año son atraídos principalmente por sus espectaculares playas, atractivos y gastronomía, presenta el déficit de infraestructuras accesibles no tan solo para el turista discapacitado sino a todo turista, por tal razón, manejan estándares básicos en cuanto a su construcción además de personal no capacitado para la atención al turista con discapacidad.

Pese al déficit de infraestructuras de hospedajes seguros los clientes por lo regular optan por hospedarse sin hacer algún tipo de requerimiento debido a las circunstancias que presencia, el desarrollo de la actividad turística puede truncarse debido a esta problemática ocasionando que las personas con discapacidad no puedan acceder a las instalaciones de los hoteles como debería ser.

En cuanto a la infraestructura se evidenció que los hoteles cuentan con una buena infraestructura, pero centrándose en un servicio dirigido a personas discapacidad no adoptan las cualidades necesarias para hospedar a este tipo de segmento sean estas:

habitaciones accesibles, baños, ascensores, señalización informática, entre otros. Al no implementar y en ciertos casos desconocer la infraestructura accesible para este tipo de segmento les imposibilita la movilidad, comunicación e interacción directa entre el establecimiento con el turista, uno de los factores principales es la falta de recursos económicos que imposibilita implementar o diseñar infraestructuras accesibles ya existentes en Salinas bajo algún modelo de diseño universal para hoteles por ejemplo “Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles” cuyo refleja un “diseño para todos” a través de procesos, instrumentos, dispositivos, herramientas del cual debería ser considerado como un instrumento para los presentes y futuros establecimientos hoteleros.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la accesibilidad hotelera del malecón de Salinas para la prestación de servicios a las personas con discapacidad, del cual se dio seleccionar el tema ya que en términos de accesibilidad turística la provincia de Santa Elena presenta la ausencia de investigaciones que hablen acerca del tema, mismo que a lo largo de los años se ha visto muy nombrada y reconocida ya que busca un mundo sin barreras.

Conocer la realidad en que se encuentran los hoteles es muy importante, pues ayudaría que las autoridades y empresarios de la industria hotelera fomenten la accesibilidad como una necesidad indispensable para contar con la presencia de turistas discapacitados, tomando en cuenta que este segmento cada vez cobra más relevancia en la sociedad y más aún si se desplazan acompañados. Tener en cuenta la accesibilidad sea esta en sector hotelero como en los demás servidores turísticos mejora la imagen del destino, permite su desarrollo y se destaca de los demás.

Para poder cumplir con la investigación fue necesario planear los siguientes objetivos específicos que son:

- Determinar el estado actual que presentan los hoteles con respecto a su accesibilidad a través de la aplicación de una ficha de observación.

- Argumentar los beneficios que trae la accesibilidad turística tanto para el sector hotelero y turista.
- Conocer la percepción del turista discapacitado y propietario/recepcionista sobre la accesibilidad en cuanto a importancia, barreras, infraestructura que deben contar los establecimientos en la actualidad.

El presente trabajo está compuesto por tres capítulos:

El primer capítulo, corresponde al marco teórico del cual establece una revisión de literaturas por diferentes autores que hacen referencia al tema de la accesibilidad a nivel nacional e internacional importantes para el desarrollo del tema de investigación, así mismo una sección del desarrollo de teorías y conceptos con sus respectivos resultados y solución de la situación actual en cuanto a la accesibilidad que esta presenta en el cantón.

En el segundo capítulo, se presenta los materiales y métodos que fueron aplicados en este estudio, en este caso el tipo de investigación fue exploratoria, un muestreo no probabilístico y por criterio o juicio, aplicados a turistas discapacitados y a los hoteles del malecón de la ciudad de Salinas a través de la utilización de instrumentos de recolección como encuestas y ficha de observación de MINTUR que permitieron fundamentar la información de acuerdo con la realidad de la accesibilidad turística en los hoteles.

El tercer capítulo, se presentan los resultados de las gráficas estadísticas y la ficha de observación que se aplicó a los 9 hoteles del sector de malecón, también consta con las conclusiones y recomendaciones ofrecidas al tema de investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Estado del Arte

1.1. TESIS NACIONALES

Del artículo científico titulado, **Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países del autor** (Sánchez Ruiz , Loarte Tene, & Caisachana Torres , 2020), cuyo objetivo general fue hacer un análisis bibliométrico del turismo inclusivo del Ecuador, frente al turismo accesible en otras ciudades y países a través de una revisión en diferentes artículos que tengan relación a esta temática que cada vez está teniendo gran potencial de investigación, además de identificar cual es la problemática del Ecuador sobre la accesibilidad para dar su solución, en los resultados se obtuvo que Ecuador presenta poca información acerca del tema, se espera apoyar y tener una visión de ir desarrollando paulatinamente la accesibilidad en todo el territorio ecuatoriano.

Del trabajo de investigación titulado, **Análisis de factibilidad en la introducción de un tipo de turismo a un destino: Turismo accesible, caso de estudio avenida malecón, parroquia Manta, cantón Manta, Manabí** del autor (Carriel Carpio, 2019), cuyo objetivo general fue analizar de qué manera se puede incorporar el turismo accesible como una forma viable de incremento de la actividad turística en la parroquia de Manta, la investigación fue realizado a base de instrumentos y métodos óptimos para su recopilación como encuestas, observación de campo y plantillas que permitan determinar el grado de accesibilidad en atractivos e infraestructuras en hoteles, restaurantes y malecón. En la metodología se utilizó el método del nivel teórico, nivel empírico y descriptivo, la investigación no solo contribuyó a generar estrategias a esta tipología sino a proponer la elaboración de rutas turísticas como producto de alza durante los próximos años en Manta.

Del trabajo de investigación titulado, **Accesibilidad en la planta hotelera para personas con movilidad reducida y su aporte al desarrollo turístico de la**

ciudad de Babahoyo del autor (Casilla Ruíz, 2018), cuyo objetivo general fue, realizar una guía de recomendaciones en la planta hotelera de la ciudad de Babahoyo para las personas con movilidad reducida, con el fin de mejorar los servicios e incrementar la demanda turística incluyendo a discapacitados. La metodología aplicada fue de manera exploratoria a través del método inductivo y bibliográfico cuyos resultados ayudaron al desarrollo de la propuesta de una guía de recomendaciones cuyo trabajo también concluye que la accesibilidad turística es una elección factible para el desarrollo de la actividad turística de la provincia como tal.

Del trabajo de investigación titulado, **Guía integral de turismo accesible e inclusivo del cantón Baños de Agua Santa – Ecuador** de la autora (Santamaría Vargas, 2017), cuyo objetivo general fue elaborar una guía integral accesible e inclusivo para personas con discapacidad y grupos vulnerables en Agua Santa. Una de las principales motivaciones para la realización de la investigación es la escasa información de esta temática de tal forma en la investigación se dio a conocer cuáles son los establecimientos que cuentan con medidas de accesibilidad en el sector turismo de Baños. La metodología aplicada fue tipo cuanti-cualitativa (bibliográfica y de campo) y las técnicas e instrumento aplicados fueron encuestas, entrevistas y observación en el sitio. La idea central de plasmar la información de cada uno de los servidores se vio reflejado en un documento ilustrativo y llamativo que informe al visitante con y sin discapacidad, sobre los lugares que pueden visitar, entre otros, como un apoyo más para el desarrollo turístico del cantón.

Del trabajo de investigación titulado, **Análisis de la demanda turística que puede acceder a la Mariscal con discapacidad física y propuesta de mejoras a la oferta turística actual** de la autora (Endara Skorova, 2014), cuyo objetivo general fue analizar la demanda turística que puede acceder a la Mariscal y proponer mejoras a la oferta turística. En la metodología se aplicó el método descriptivo, cualitativo, cuantitativo y deductivo, información que fue realizada a través de encuestas, entrevista y aplicación de fichas de accesibilidad a las empresas (hoteles, restaurantes, cafeterías, atractivos), del cual se determinó que la Mariscal no es

considerada en su totalidad accesible debido a la falta de señaléticas, locales desordenados, no cumplen con las normas y los establecimientos de restauración ninguno cumple el 100% de accesibles en comparación del Hotel Hilton, Mercure, Marriot y el Reina Victoria, establecimientos que cumplen con las normas del INEN de accesibilidad.

Del trabajo de investigación titulado, **Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca** del autor (Zamora Méndez, 2011), cuyo objetivo general fue elaborar una guía para hoteles donde plantea ideas para combatir la discriminación y barreras, así mismo a través de un estudio para determinar la situación actual de los establecimientos hoteleros con el fin de comprobar la accesibilidad que estos poseen. Se realizó un estudio de campo por medio de encuestas y entrevistas a los hoteleros. Se concluyó que los hoteles de Cuenca no son accesibles para atender a las personas con discapacidad, por lo que recomienda adecuar las instalaciones.

1.1.1. TESIS INTERNACIONALES

Del trabajo de investigación titulado, **Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en provincia de Cádiz, España** de la autora (Fernández Alles, 2017), cuyo objetivo general fue, analizar el grado de accesibilidad hotelera de la provincia de Cádiz e identificar la conducta de sus directivos frente a la accesibilidad, la metodología aplicada fue una investigación empírica, a través de entrevistas, cuyo fue conocer aspectos generales del sector hotelero, el nivel de conocimiento y la percepción de los propietarios. Además de proponer estrategias que ayuden en un futuro a mejorar la accesibilidad en los hoteles de Cádiz. Por tal razón, entre los resultados se obtuvo que la mitad de los hoteles poseen un bajo nivel de accesibilidad, no obstante, ninguno alcanza el grado de accesibilidad del 100% para ofertar a las personas con discapacidad.

Del trabajo de investigación, titulado **Accesibilidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la ciudad de La Paz**, del autor (Fuentes Cantuta, 2015), cuyo objetivo general fue identificar las facilidades en instalaciones

accesibles, que brindan los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la ciudad de La Paz para los turistas con capacidades diferentes. El trabajo justifica que los hoteles y las agencias en su mayoría no practican un turismo accesible, por ende, traban el acceso de las personas con discapacidad. El tipo de investigación que se aplicó fue descriptivo y bajo un diseño tipo no experimental. Los resultados arrojaron que no cuentan con las debidas facilidades para la demanda de turistas con discapacidad, destacando que la mayoría sólo cuenta con gradas e iluminación y en cuanto a las agencias de viajes no toman en cuenta la accesibilidad en sus planificaciones.

Del trabajo de investigación titulado, **Turismo inclusivo aplicado en hoteles de 3 y 4 estrellas para personas con discapacidad del Distrito Trujillo** elaborado por (Lozano Díaz & Wong Espinoza, 2018), cuyo objetivo general fue determinar si el turismo inclusivo es aplicado en hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad, la metodología aplicada fue una investigación descriptiva y no experimental, a través de la realización de encuestas y la aplicación de ficha de observación a los 18 hoteles, cuyos resultados dieron que ninguno de los hoteles cumple con las normativas de accesibilidad, existen barreras que dificultan su desenvolvimiento, por tal razón, recomiendan a los propietarios adecuar las instalaciones bajo un diseño accesible capaz de atender a las personas discapacitadas.

Del trabajo de investigación, titulado **Manual de accesibilidad universal para hoteles** elaborado por (Paradero de Turismo de España & SOCYTEC SL, 2007), cuyo objetivo fue desarrollar directrices bajo el “Diseño para todos” en entornos, productos, servicios, herramientas, dispositivos, de tal forma que sean utilizados por las personas con discapacidad como señal de respeto y diversidad humana y en equiparación en sus derechos. Este manual muestra una función técnica y normativa para actuales y futuros hoteles, con las respectivas medidas, normas que se consideren imprescindibles para lograr una infraestructura totalmente accesible. Este manual hecho a la medida de las instalaciones de un hotel aporta soluciones para adaptar e impulsar la accesibilidad en general.

1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos

1.2.1. Llegada de turista discapacitados en Salinas

Hoy en día, en el mundo hablar de accesibilidad ha cobrado suma importancia a nivel nacional e internacional debido a que trata de encontrar la manera en que las personas independientemente de su condición puedan disfrutar del entorno en igualdad, seguridad y sin barreras. Dentro del campo hotelero según menciona la autora Zamora Méndez (2011), la mayoría de los hoteles que cuentan con infraestructuras accesibles son aquellos países desarrollados mientras que otros países tienen un déficit en cuanto a infraestructuras accesibles para ofertar, tal es el caso en el trabajo de investigación desarrollado, Salinas al ser uno de los cantones con mayor demanda turística y la presencia de una gama de infraestructuras hoteleras actualmente presenta un bajo nivel de infraestructuras accesibles pese a tener una demanda de turistas discapacitados cada año, si bien es cierto el total de personas con discapacidades registradas en el Ecuador por el registro nacional de discapacidad existe un total del 46,02% en discapacidad física, el 22,86% intelectual, 14,11% auditiva, 11,59% visual y un 5,43% psicosocial, determinando que el mayor grado de discapacidad está el género masculino con un 56,25% seguido del género femenino con un 43,74%. Cabe recalcar que el grupo etario con mayor porcentaje en edad está en un 40,34% de 36 a 64 años de discapacidad en el Ecuador (Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades , 2020).

El malecón de Salinas cuenta con la visita de miles de turistas provenientes de todas partes de mundo atraídos principalmente por el turismo de sol y playa, por lo regular los turistas con discapacidad viajan acompañados de familiares y amigos y en menor porcentaje viajan solos dependiendo del tipo de discapacidad que posee y los medios que posibiliten su desplazamiento como tal. De acuerdo con el estudio realizado se obtuvo como resultado que el mayor número de personas con discapacidad que visita el destino de Salinas varían según el tipo de discapacidad, por tal razón, se tiene lo siguiente:

Cuadro 1. Tipo de discapacidad en Salinas

Llegada de turistas		
Tipo de discapacidad	Cantidad	Porcentaje
Física	26	65%
Auditiva	6	15%
Visual	5	13%
Intelectual	3	8%
Psicosocial	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

Conocer y distinguir los diferentes tipos de discapacidades que llegan al cantón Salinas permite a la industria turística estar atento a las necesidades que estos pueden presentar al momento de su llegada, como se evidenció el tipo de discapacidad que frecuenta al destino esta la discapacidad física con un 65% de los resultados arrojados en las encuestas, por tal razón al contar con este dato se puede corroborar que en el malecón de Salinas se puedan enfocar en mejorar la accesibilidad en los establecimientos hoteleros, no obstante, en los demás sectores, la adecuación o la aplicación de un diseño universal en los establecimientos hoteleros existentes o futuros es de suma importancia de manera las personas con discapacidad puedan acceder al alojamiento. Es imprescindible que aquellos propietarios hoteleros tengan conocimiento de cuál es el diseño idóneo, las limitaciones, los mecanismos indispensables y además de hacer el uso de la tecnología como parte del equipamiento accesible para poder tratar y desenvolverse con personas con discapacidad.

1.2.2. Situación actual del sector turístico hotelero del malecón de Salinas

La actividad hotelera en la ciudad de Salinas goza de un prestigio a nivel nacional, situándose en uno de los destinos más relevantes del país debido a sus espectaculares playas y servicios que se brindan al turista. En la actualidad como

ya se mencionó en el sector de malecón de Salinas no existen alojamientos accesibles, es decir, instalaciones aptas para hospedar a personas con discapacidad, dentro del grupo de hoteles que establecen dentro del malecón cuentan con mínimas características de accesibilidad de las cuales fueron evidenciadas durante el desarrollo de la investigación.

Los hoteles ubicados en el malecón son de diferentes categorías habiendo más hoteles de 2 y 3 estrellas que brindan el servicio de alojamiento por más de 20 años como es el caso del Hotel Salinas y Hotel Suite Salinas. Entre los hoteles que no fueron participes en la investigación está el Hotel Barceló y Hotel El Carruaje debido que uno no estaba activo y el otro porque no colaboró con la información cuando se realizó el levantamiento de información.

A continuación, el cuadro de establecimientos ubicados en el malecón de Salinas:

Cuadro 2. Hoteles del malecón de Salinas

HOTELES			
Nº	Nombre	Categoría	Habitaciones
1	Hotel Barceló	4 estrellas	129
2	Hotel Blue Bay	4 estrellas	48
3	Hotel El Carruaje	4 estrellas	14
4	Hotel Casa Blanca	3 estrellas	30
5	Hotel Cocos	3 estrellas	48
6	Hotel Salinas	3 estrellas	64
7	Hotel Suites Salinas	3 estrellas	56
8	Hotel San Francisco II	2 estrellas	25
9	Hotel San Francisco III	2 estrellas	46
10	Hotel Chescos	2 estrellas	20
11	Hotel Malecón	2 estrellas	10

Fuente: Fichas de observación

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

De acuerdo con la investigación realizada a los 9 establecimientos hoteleros de la ciudad de las diferentes categorías, se puede señalar que ninguno puede ser considerado como hoteles accesibles ya que cuentan con características accesibles generales es decir lo básico, como el uso de parqueaderos para discapacitados, unos si otros no, señalización básica, baños, rampas en las entradas mas no en la parte interna, lo cual no garantiza una estadía acorde para brindar al servicio de alojamiento al turista con discapacidad, es decir, cómoda y segura.

Los establecimientos hoteleros en el malecón de Salinas en su mayoría son infraestructuras grandes, con piscinas, restaurantes, algunos con salas de eventos y otros espacios adicionales, y en sus alrededores también se cuenta con la presencia de departamentos y discotecas. Según indicó quien en vida fue el empresario Jorge Sotomayor Z. propietario del Hotel Salinas & Suites Salinas *“una de las razones por la cuales no se he adecuado las instalaciones bajo un diseño universal accesible es por falta de recursos económicos y hacer las respectivas adecuaciones conllevarían un gasto enorme y más aún que en esta pandemia la demanda de huéspedes ha bajado”*. Al igual que este comentario los demás propietarios de los hoteles mencionaron lo mismo, así mismo, el desconocimiento de la infraestructura accesible y tecnología actual como por ejemplo el uso del sistema de braille.

Muchos de los hoteles manifiestan que, pese a tener ese déficit en sus instalaciones si acogen a personas con discapacidad, pero hay que recalcar que el hecho de contar con discapacitados no se puede considerar como hotel accesible porque hay mucho por mejorar, es más en unas de las preguntas de la encuesta *¿Considera usted que su establecimiento este apto para ofertar al turista discapacitado?* manifestaron que NO con un 57% y un 43% que SI.

Haciendo una comparación con la ciudad de Cuenca, la oferta hotelera es diversa, ya que la mayoría cuenta de diferentes categorías y servicios. Dentro del catastro de establecimientos están registrados 42 hoteles en los que prevalece con mayor demanda son en hoteles de lujo, primera y segunda categoría, según la autora Zamora Méndez (2011), en su investigación realizada de once hoteles de la ciudad,

entre lujo, primera y segunda categoría solo el Hotel el Dorado es considerado adecuado para las persona con discapacidad mientras que los demás no porque cuentan con características accesibles generales como es el uso de rampas, señalización, parqueadero para discapacitado tal cual se evidenció en los hoteles de Salinas. Si estas dos ciudades al ser destinos turísticos muy reconocidas en el país cuentan con inaccesibilidad que podría decirse de los destinos que cuentan con infraestructuras de alojamiento, por tal razón, es importante que la industria hotelera sea innovadora, se adapte a las necesidades de las personas discapacidad y establezca infraestructuras accesibles para brindar al turista con y sin discapacidad, porque hay que tener en cuenta que al hablar de accesibilidad no tan solo recurre al discapacitado sino a niños/as, adultos, ancianos, embarazadas.

Al contar con un alto grado de hoteles inaccesibles se puede recomendar que los hoteles puedan mejorar las infraestructuras bajo un modelo de diseño universal para hoteles que se puede encontrar en diferentes manuales, por tal razón, el diseño en los espacios es una condición primordial que todo servidor de hospedaje debe tomar en cuenta hoy en día como:

- **Estacionamiento para personas con discapacidad:** este es uno de los principales requerimientos para entregar este tipo de servicio turístico, debe cumplir con las mínimas medidas en el exterior a fin de que pueda ser utilizado por la persona con discapacidad.
- **Acceso al hotel:** en la entrada principal del hotel se debe tomar en cuenta un pavimento continua, en ciertos casos también el uso de estacionamientos subterráneos, el uso de rampas, plataformas elevadoras si es que no existe el suficiente espacio para implementar rampas, en el caso de tener alguna edificación antigua en el acceso al hotel se puede hacer el uso de algún circuito peatonal bien señalizado en el acceso principal del hotel, además hay que mencionarlo por la puerta de acceso debe tener un mínimo de ancho de 90 cm y en los interiores de 80 cm.
- **Recepción y averías comunes:** en la parte de la recepción se debe contar con un espacio mínimo para poder ubicar una silla de ruedas, este mobiliario

debe contar con dos niveles para poder atender al cliente el primero debe constar de una altura entre 110 cm a 120 cm para atender a la persona de pie, por otra parte, la segunda corresponde a tener una altura de 80 cm como máximo. En cuanto al uso de la silla de rueda el mostrador en la recepción debe contar con 40 cm de profundidad para permitir el acceso de la silla de rueda.

- **Circulaciones interiores:** el hotel al contar con espacios de circulación como ascensores, restaurantes, salas de eventos, entre otros, deben de tener en cuenta que estos espacios estén libres de peldaños u objetos que puedan causar algún tipo de accidentes a las personas con discapacidad. Los dormitorios correspondientes del hotel también deben contar con una circulación accesible sin obstáculos.
- **Ascensores:** estos deben de contar con las medidas adecuadas que permitan el uso también sillas de ruedas, en las partes internas deben de contar con botoneras e información para las personas con discapacidad sensorial, es decir, botoneras en braille y el uso de sintetizador de voz que permita el anuncio del piso del cual se encuentra.
- **Habitaciones:** un establecimiento turístico debe contar al menos con una o cuatro habitaciones adaptadas para el cliente con discapacidad, mismas que deben contar con puertas de acceso mínimo de 80 cm de ancho, un espacio libre de circulación de 150 cm de diámetro, armarios accesibles con compuertas correderas, baños accesibles, caja de seguridad al alcance, enchufes a una altura de 40 120 cm, también el uso de alarmas de seguridad dentro de las habitaciones.
- **Baños del hotel:** en que corresponde a los baños del hotel por lo regular se encuentran baños muy limitados que no permite el libre desplazamiento por tal motivo se tiene: los baños deben de contar con una puerta de acceso de 80 cm libre y abrir hacia fuera, se debe contar con un espacio libre de giro de 150 cm, usar barras de apoyo con todas las medidas adecuadas, lavamanos y grifería, duchas accesibles sin el uso de tinas de manera que no permita la movilidad reducida.

- **Salón de convención y eventos:** en estos casos se debe de considerar un itinerario accesible desde la parte de los estacionamientos hasta la sala consignada, el uso de servicios higiénicos también se toma en consideración, por otra parte, el uso de sillas sueltas y pasillos de circulación entre mesas no menores a 90 cm se deben de tomar en cuenta dentro de estos salones de convenciones y eventos cuando éste lo requiera.
- **Piscina:** el establecimiento hotelero al contar con el uso de piscina debe de tomar en cuenta que sus alrededores sean accesibles, una piscina de uso universal debe contar en su infraestructura el uso de sillas elevadoras hidráulicas que permitan el correspondido ingreso de las personas con discapacidad a la piscina.
- **Seguridad:** la seguridad en los establecimientos es de suma importancia por ello se debe de garantizar al menos una vía de evacuación accesible, este no debe contar con desniveles. En la parte de la habitación se debe de disponer de algún tipo de información gráfica bien distribuida y adecuada para evacuar sin confusión además de contar con alarmas auditivas y visuales en el caso de algún tipo de emergencia (Boudeguer Simonetti, Prett Weber, & Squella Fernández, 2010).

Al contar los establecimientos con un diseño accesible tienen la posibilidad de aumentar el número de huéspedes, ofrecer mayor calidad en servicios y generar el aumento de ingresos económicos. Es así como se sugiere que los establecimientos de alojamiento estén dispuestos a someterse a la readecuación de las instalaciones, así como también los nuevos empresarios tengan una visión de accesibilidad para futuros proyectos que podría ser la construcción de nuevos establecimientos hoteleros bajo medidas de accesibilidad.

1.2.3. Barreras de accesibilidad en el sector hotelero del malecón

Las barreras son aquellos impedimentos que imposibilita al ser humano integrarse a la sociedad, entre estas barreras están las arquitectónicas, de comunicación,

sociales y ambientales. Las principales barreras encontradas en el trabajo de investigación fueron las siguientes:

1.2.3.1. Barrera arquitectónica

Las barreras arquitectónicas en los hoteles son los obstáculos más comunes evidenciados por los turistas al momento de elegir el destino, al ser establecimientos inaccesibles los turistas optan por ir a hoteles donde se sientan con mayor comodidad y confort y más aún si llevan consigo a alguien con algún tipo de discapacidad.

1.2.3.2. Barrera de comunicación

La barrera de comunicación se evidencia mucho en los establecimientos hoteleros del sector del malecón de Salinas debido que existen empleados que no están capacitados para atender e interactuar con las personas discapacidad. El uso de letras pequeñas que no permiten una gran visualización, la no disponibilidad del sistema braille y el no uso de pantallas LED en las empresas, personal no capacitado en lenguaje de señas, impide la relación entre empresa y huésped, por ello es necesario que los hoteles tomen en cuenta la tecnología y en formar un personal capacitado en discapacidades capaz de poder enfrentar y resolver situaciones cuando haya la presencia de huéspedes con discapacidad.

1.2.4. Beneficiarios y beneficios de la accesibilidad en los hoteles

1.2.4.1. Beneficiarios

El diseño universal para todos incluye como beneficiarios no tan solo a las personas que poseen discapacidad sí no también a los demás usuarios cómo adultos mayores, embarazadas, personas con discapacidad o discapacidad temporal dados por accidentes, extranjeros, entre otros, la accesibilidad favorece a toda la población. Como se ha mencionado anteriormente la accesibilidad es una de las necesidades básicas para beneficio tanto del turista discapacitado como del destino. En este

sentido, la accesibilidad afecta a todo el mundo sino se toman medidas que resguarden la seguridad del visitante.

1.2.4.2. Beneficios de la accesibilidad hotelera en Salinas

La accesibilidad en el sector hotelero traería varios beneficios tanto para las empresas y destino, conllevaría a:

- En primer lugar, la accesibilidad beneficiaría al aumento de la economía en general y al desarrollo de la actividad turística como tal, las personas con discapacidad conforman un segmento de mercado que poseen una gran disponibilidad de tiempo libre y de ocio, por lo general suelen viajar en temporadas altas para evitar el congestionamiento del destino.
- Por otra parte, un destino accesible conllevaría al aumento de turistas, ya que al ser considerados como multi clientes acuden al destino acompañados y en menor porcentaje solos durante la estadía.
- Además, la mejora de la accesibilidad conllevaría a obtener beneficios desde un punto de vista social ya que eliminaría la desigualdad, las barreras de movilidad, al disfrute y acceso libre a los servidores y en este caso al sector hotelero.
- Mejora la imagen de Salinas como destino turístico accesible no tan solo a nivel nacional sino internacionalmente conllevando a un mejor posicionamiento como destino turístico, no solo desde un punto de vista de calidad sino social.

En consideración a lo mencionado, los establecimientos hoteleros al tener cuenta cada uno de los beneficios y la aplicación que trae consigo la accesibilidad mejoraría desde ya el desarrollo turístico del cantón Salinas, por tal razón, hacer uso de la accesibilidad como un factor importante e indispensable favorecería a ambas partes, es decir, a la industria hotelera y al turista como tal.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Investigación exploratoria

El presente estudio corresponde a una investigación exploratoria ya que se dio solución al problema planteado por la poca información primaria que existe con respecto a la accesibilidad turística existente en los diferentes establecimientos hoteleros que cuenta el malecón de Salinas, estudios que ayudaron a analizar y recaudar información frente a la realidad que presenta el cantón.

2.2. Método de investigación

En la presente investigación el método que se utilizó fue el método inductivo, método que sirvió para la realización de este estudio quien permitió observar, estudiar y conocer datos y características generales sobre el tema, basándose bajo la realidad que existe con respecto a la accesibilidad turística en los establecimientos hoteleros, información que permitió la recolección de datos de forma eficaz, precisa y actualizada.

2.3. Diseño de muestreo

2.3.1. Muestreo no probabilístico

El diseño de investigación que se utilizó fue el muestreo no probabilístico ya que se encuestó cierta parte de los establecimientos hoteleros y turistas, quienes participaron para fundamentar esta investigación.

2.3.2. Método de criterio o juicio

En la presente investigación el método que se utilizó fue también el método de juicio, método que se seleccionó por motivos de la pandemia COVID-19 para encuestar solo a cierto número de turistas discapacitados ya que la disponibilidad

de este segmento fue muy baja para hacer el respectivo levantamiento de información.

2.4. Diseño y recolección de datos

Población

Para la recolección de la información fue necesario identificar la población del cual se realizó las respectivas encuestas y aplicación de la ficha de accesibilidad a:

- **Dueños o personal encargado del establecimiento hotelero:**

Según el catastro turístico del Ministerio de Turismo en el cantón Salinas se encuentran registrados 42 establecimientos hoteleros cada uno según su tipo de categoría, mismos que para esta investigación fueron seleccionados los 9 hoteles activos que se encuentran en el sector del malecón como la población para este estudio de investigación ya que ellos como dueños o encargados de turno pueden facilitar la información requerida para saber si los establecimientos cuentan o no con las medidas de accesibilidad para ofertar a los turistas que visitan al destino Salinas en especial a las personas con discapacidad.

- **Turistas discapacitados**

Para la investigación se seleccionó una muestra específica de 40 turistas discapacitados, quienes ayudaron al desarrollo de las encuestas, la disponibilidad de este tipo de segmento fue evidenciada debido a la falta de turistas discapacitados para el desarrollo de la investigación ya que al ser personas vulnerables la situación de la pandemia podría afectar.

Cuadro 3. Población y muestra

N°	POBLACIÓN	MUESTRA
1	Cantón Salinas: 2.145 personas con discapacidad	40 personas con discapacidad
2	42 población hoteles en el cantón Salinas	9 hoteles-sector malecón

Fuente: (CONADIS , 2021) (Ministerio de Turismo, 2019)

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de encuesta a propietario/ encargado del hotel

1. ¿A que rango de edad pertenece?

Tabla 1: Edad del encargado/propietario del hotel

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 15 a 25 años	1	14%
De 26 a 35 años	2	29%
De 36 a 45 años	2	29%
De 46 a 55 años	0	0%
56 años en adelante	2	29%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

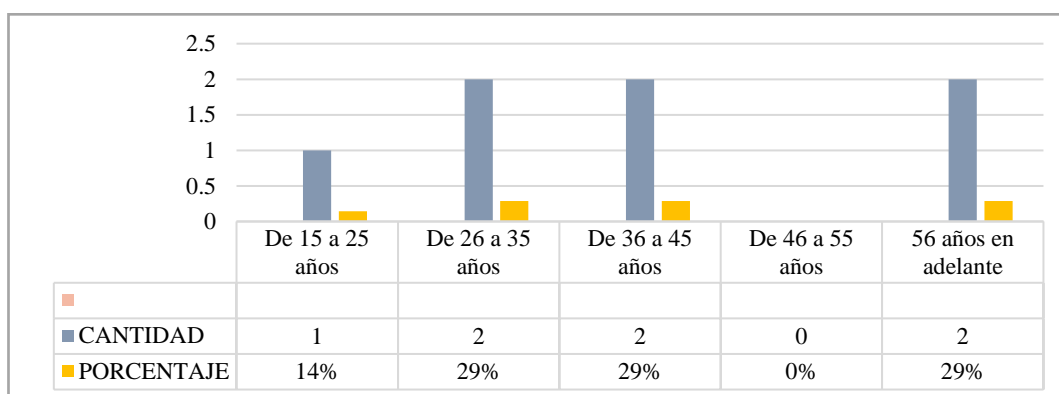


Gráfico 1. Edad del encargado/propietario del hotel

Análisis: De acuerdo con los resultados se demuestra que tanto los recepcionista y propietarios cuentan con rangos de edades acordes para manejar su puesto de trabajo en el establecimiento, no obstante, están a disposición de brindar la atención al turista nacional e internacional que visiten las instalaciones.

2. ¿A que género pertenece?

Tabla 2. Género del encargado/propietario del hotel

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	3	43%
Masculino	4	57%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

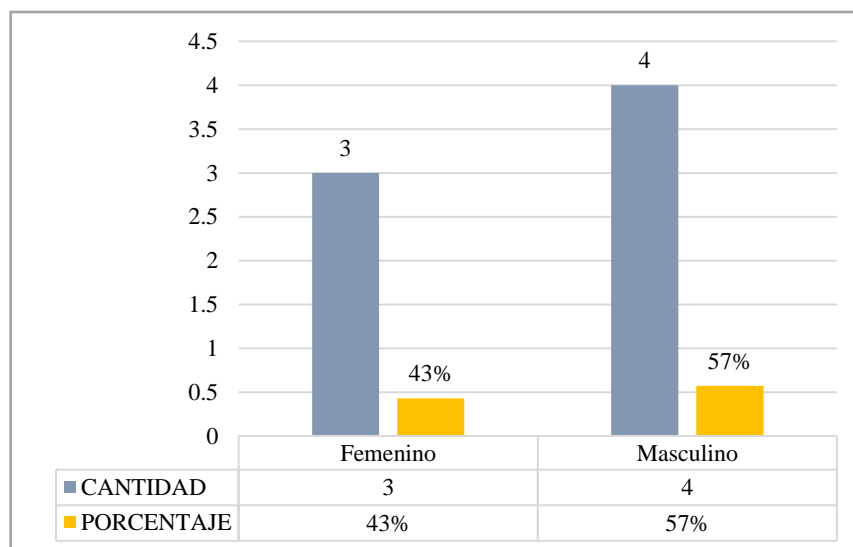


Gráfico 2. Género del encargado/propietario del hotel

Análisis: Se determina que el género masculino y femenino participan de manera activa en la actividad turística demostrando su grado de capacidad para manejar aquellos establecimientos hoteleros y brindar la mejor atención al cliente con y sin discapacidad que visitan el destino.

3. ¿Cuál es su lugar de residencia?

Tabla 3. Residencia del encargado/propietario del hotel

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Salinas	3	43%
La Libertad	2	29%
Santa Elena	1	14%
Otro	1	14%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

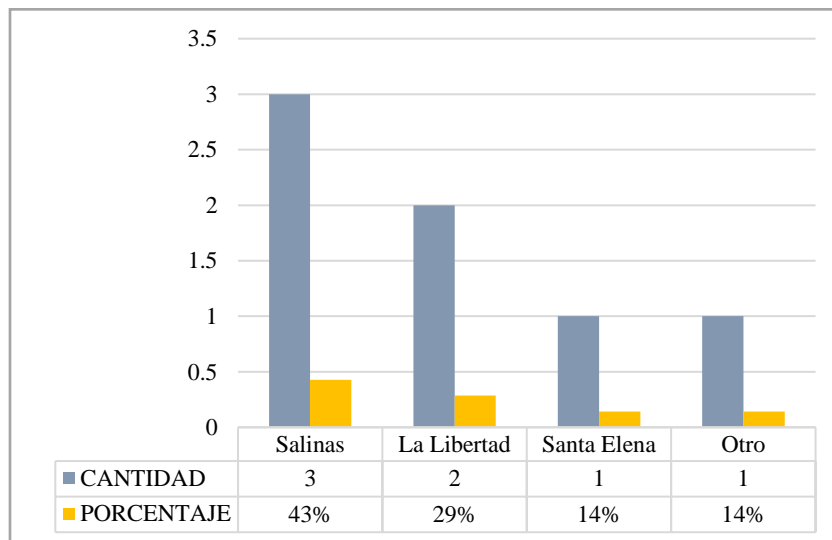


Gráfico 3. Residencia del encargado/propietario del hotel

Análisis: De acuerdo con los resultados los recepcionistas o dueños son residentes del cantón Salinas, al igual de las otras residencias existe una mínima diferencia ya que son residentes de La Libertad y Santa Elena, mismos que han trabajado durante años en el sector hotelero atendido a turistas nacionales e internacionales con y sin discapacidad, no obstante, entre uno de los recepcionistas laborando en Hotel Casablanca es de nacionalidad italiana.

4. ¿Qué nivel de estudio posee?

Tabla 4. Nivel de estudio del encargado/propietario del hotel

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin estudios	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	5	71%
Tercer nivel	2	29%
Cuarto nivel	0	0%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

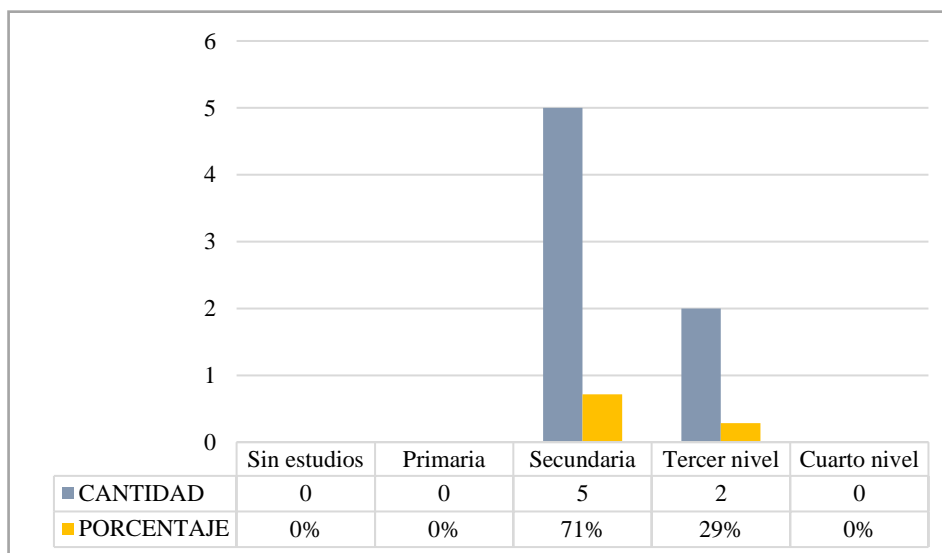


Gráfico 4. Nivel de estudio del encargado/propietario del hotel

Análisis: La cantidad de recepcionistas o gerentes encargados de los hoteles poseen un grado de conocimientos académicos mismo que es evidenciado de acuerdo a los niveles de estudio obtenidos durante su formación, de tal manera mediante sus criterios y conocimientos se desenvuelven en el medio en cuanto a atención al cliente, la estadística muestran también que el estudio secundario es el nivel que se evidenció más frecuente durante el desarrollo de encuestas, no obstante, mencionar que ninguno está capacitado para atender al turista discapacidad.

5. ¿Posee en el establecimiento algún tipo de huésped con discapacidad?

Tabla 5. Tipo de huésped con discapacidad en el hotel

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Física	1	14%
Auditiva	0	0%
Visual	0	0%
Intelectual	0	0%
Psicosocial	0	0%
Ninguna	6	86%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

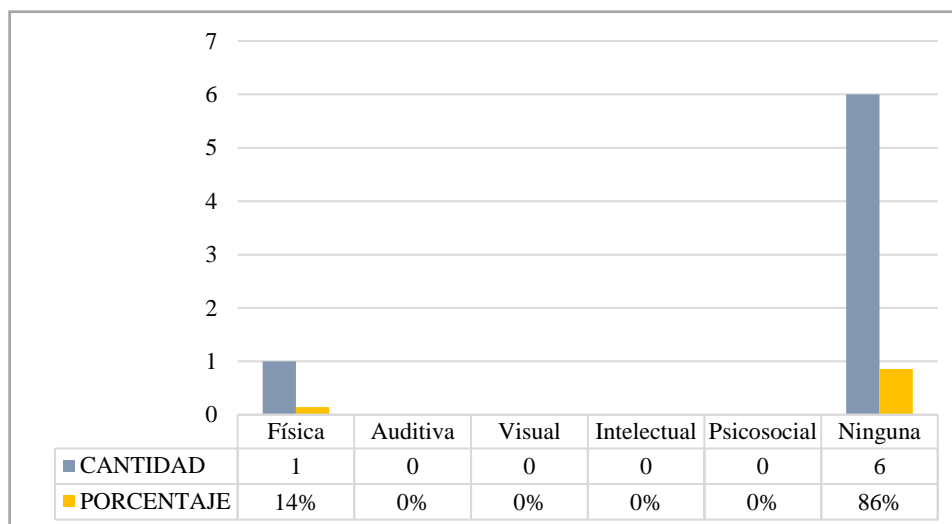


Gráfico 5. Tipo de huésped discapacitado en el hotel

Análisis: Para determinar el tipo de huésped se manifestó que los hoteles por motivos de la emergencia sanitaria COVID-19 la demanda de turistas bajo perjudicando al sector hotelero mismo que en los últimos meses se ha ido recuperando, teniendo la visita de turistas nacionales e internacionales y con menor demanda de acompañantes con turistas discapacitados. Mediante el desarrollo de las encuestas los recepcionistas manifestaron que el turista que frecuentemente se hospedan por lo regular son los turistas con discapacidad física recalando que no tan solo viajan solos sino acompañados.

6. ¿Conoce las oportunidades y derechos que tiene el turista con discapacidad?

Tabla 6. Oportunidades y derechos del turista con discapacidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

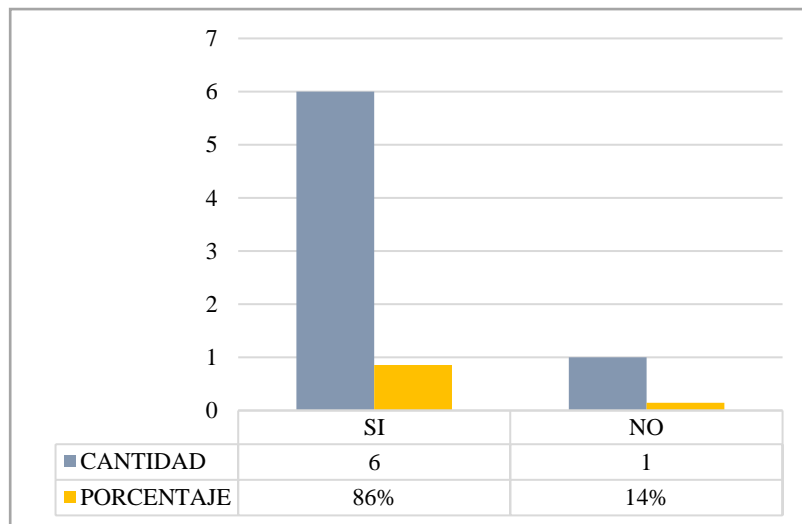


Gráfico 6. Oportunidades y derechos del turista con discapacidad

Análisis: Los dueños, recepcionista y demás personal de los hoteles conocen las oportunidades y derechos que tiene el turista con discapacidad mientras que el mínimo de ellos no conoce con exactitud todos los derechos que tienen los turistas con discapacidad. Por lo tanto, al contar con la presencia de turistas discapacitados han procurado siempre desde el momento de llegada y salida del huésped con discapacidad tratar con igualdad, respeto y brindar la comodidad a su alcance pese a la falta de infraestructura accesible para ofertar.

7. ¿Desde cuándo usted brinda el servicio de alojamiento en materia de accesibilidad en sus instalaciones?

Tabla 7. Tiempo de servicio materia de accesibilidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Desde 15 a 20 años	4	57%
Desde 21 a 26 años	0	0%
Desde 27 a 32 años	0	0%
Desde 33 años en adelante	1	14%
Ninguno	2	29%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

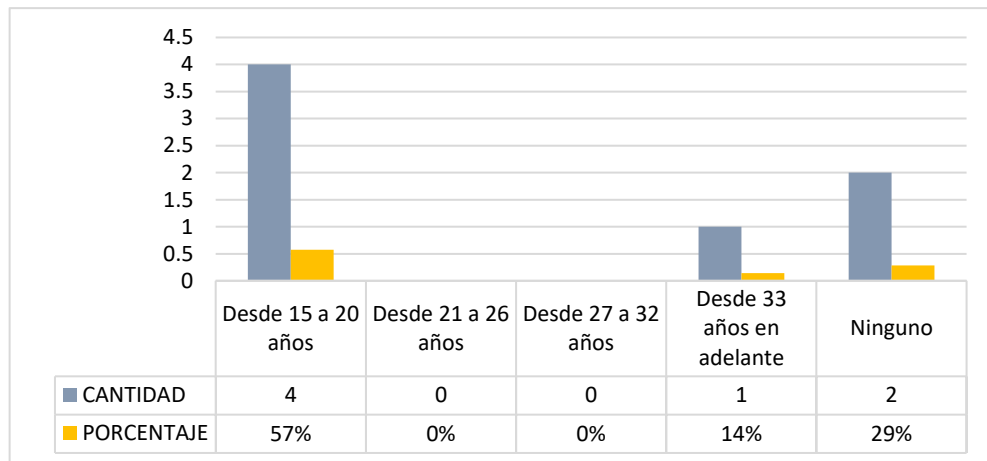


Gráfico 7. Tiempo de servicio en materia de turismo inclusivo

Análisis: Los establecimientos llevan algunos años en el sector turístico brindando el servicio de alojamiento a turistas. El Hotel Salinas, Hotel Suites Salinas, el Hotel Malecón, Hotel Casa blanca, Hotel Blue Bay, Hotel San Francisco II y Hotel San Francisco III, cuentan con poca infraestructura accesible, por tal razón, brindar una infraestructura accesible es imposible por diversas situaciones económicas. Por otra parte, el Hotel Chescos, Hotel Cocos, se evidencia una gran deficiencia debido a que solo cuentan con alrededor de una o dos habitaciones con barras de apoyo y no con los demás elementos necesarios para considerar una infraestructura hotelera accesible, consideran que las instalaciones quizás no cuentan con todas las medidas de accesibilidad, pero siempre están dispuestos acoger a todo tipo de turistas.

8. ¿Usted como propietario/encargado del hotel considera importante la implementación de infraestructuras accesibles?

Tabla 8. Importancia de implementación de infraestructura accesible

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
No es importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Algo importante	0	0%
Importante	0	0%
Muy importante	7	100%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

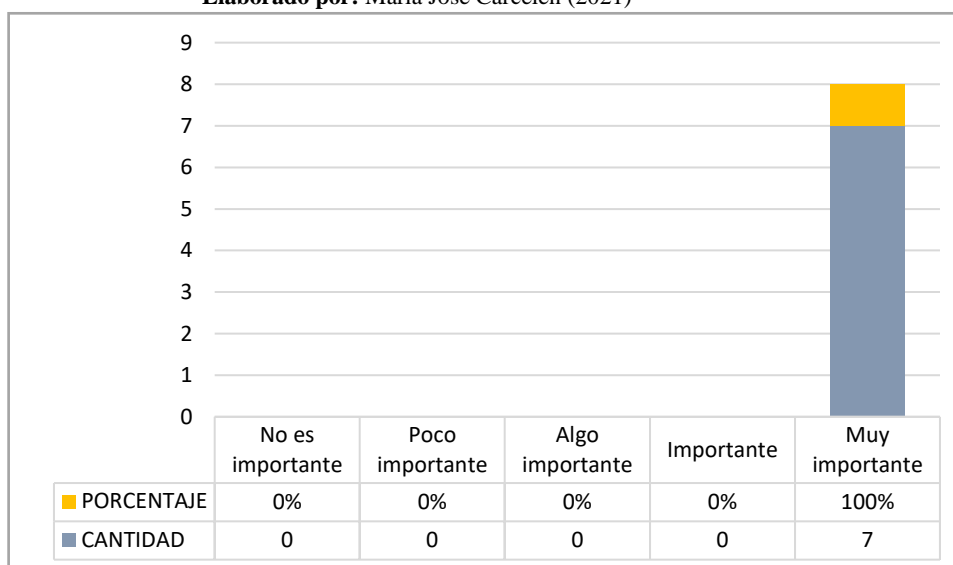


Gráfico 8. Importancia de implementación de infraestructura accesible

Análisis: En cuanto a la pregunta consideran que la implementación de infraestructuras accesibles no tan solo debe ser considerado en el sector hotelero sino también en el sector de restauración, recreación, transporte y hasta los propios atractivos turísticos de la provincia de Santa Elena. Por lo tanto, considerar la implementación de infraestructuras accesibles es de suma importancia ya que permite que el turista con discapacidad puede desplazarse sin dificultad alguna además de que les permitirá poder disfrutar libremente y con la mayor comodidad.

9. ¿Cómo considera usted que debe ser la atención al huésped discapacitado?

Tabla 9. Atención del huésped discapacitado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente satisfecho	6	86%
Satisfecho	1	14%
Algo satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
	7	1

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

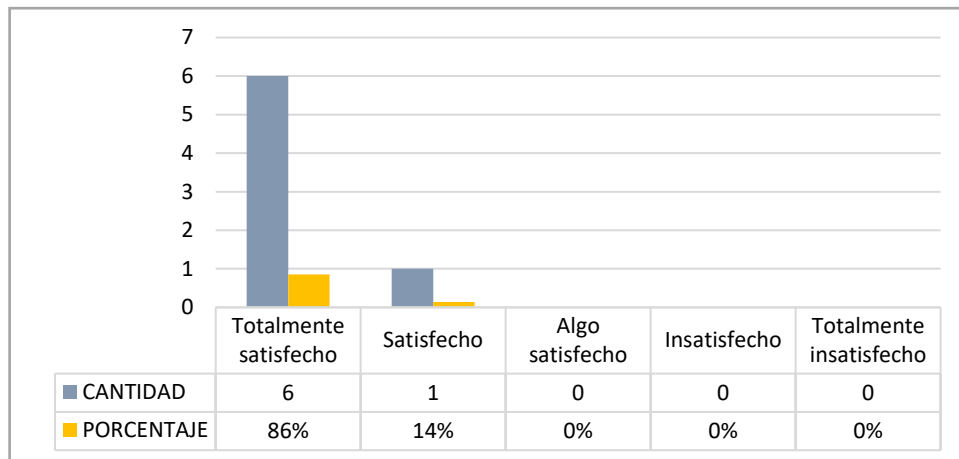


Gráfico 9. Atención del huésped discapacitado

Análisis: Al referirse a la asistencia del huésped discapacitado los encuestados mencionaron que de vez en cuando si se recibe turistas con discapacidades, la comunicación en ese caso resulta fácil, pero en cambio si se tiene la visita del turista con discapacidad auditiva o visual la interacción y comunicación tiene su cierto grado de dificultad debido que no se cuenta con un personal capacitado para atender exclusivamente a este tipo de turista ni el establecimiento cuenta un sistema braille ni pantallas LED, por tal razón los encuestados mencionan que sería necesario el apoyo de las autoridades en realizar algún tipo de capacitación o charla en cuanto a este tema para saber atender al turista con discapacidad auditiva, visual e intelectual.

10. Usted como propietario/encargado del hotel ¿Qué beneficios brinda al turista al contar con la implementación de medidas de seguridad y accesibilidad?

Tabla 10. Beneficios en implementación de medidas de seguridad y accesibilidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Seguridad	4	36%
Comodidad	2	18%
Igualdad	3	27%
Libre movilidad	2	18%
Otro	0	0%
	11	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

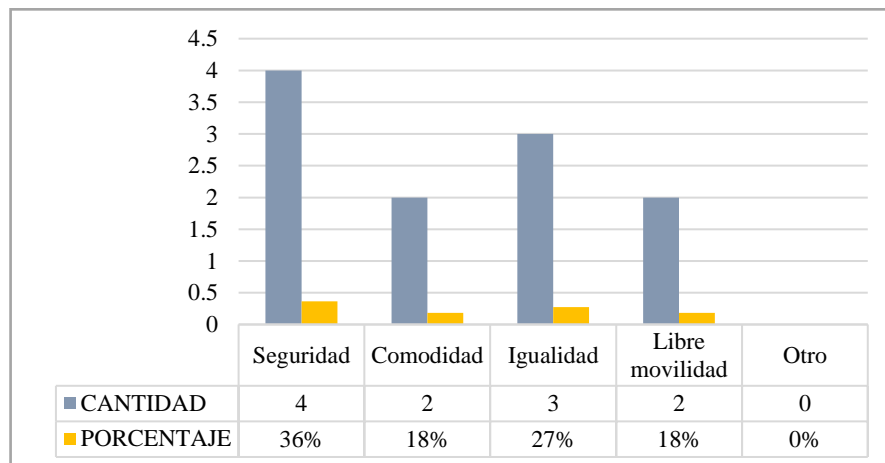


Gráfico 10. Beneficios en la implementación de medidas de seguridad y accesibilidad

Análisis: Los hoteles del sector del malecón han procurado desde sus inicios brindar el servicio de hospedaje con la seguridad y comodidad disponible al huésped tanto al turista con y sin discapacidad cabe recalcar que en caso de tener algún huésped con discapacidad uno de los beneficios es brindar la mayor igualdad en cuanto a los servicios dentro de las instalaciones al igual que brindarles la oportunidad en hacer uso de estos. Como ya se había mencionado los hoteles no están al 100% con una infraestructura accesible, pero pese a ello como servidores turísticos su misión es brindar un buen servicio y estar a disposición del turista en lo que requiera.

11. Dentro de su competencia ¿Conoce usted los hoteles que cuentan con infraestructura accesible?

Tabla 11. Competencia de hoteles accesibles

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	38%
No	5	63%
	8	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

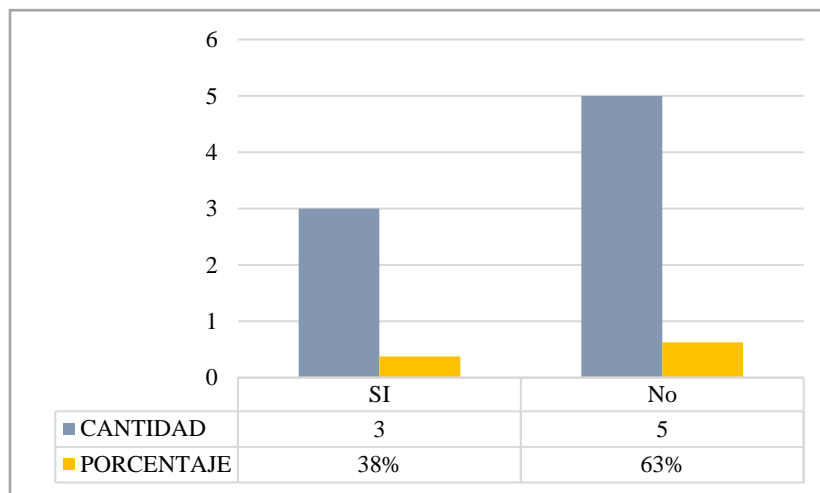


Gráfico 11. Competencia de hoteles accesibles

Análisis: De acuerdo con el resultado, los encuestados consideran que el Hotel Barceló y Hotel Blue Bay cuenta con algo de infraestructura accesible mientras que los demás consideran que no conocen dentro del sector del malecón establecimientos accesibles que sean realidad competencia, por tal razón, cada uno de los hoteles tienen su propia esencia dentro de la industria turística y manejan los establecimientos de la mejor manera cuando existe la presencia de personas con discapacidad.

12. ¿Considera usted que su establecimiento este apto para ofertar al turista discapacitado?

Tabla 12. Establecimientos aptos para ofertar al turista discapacitados

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
	7	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

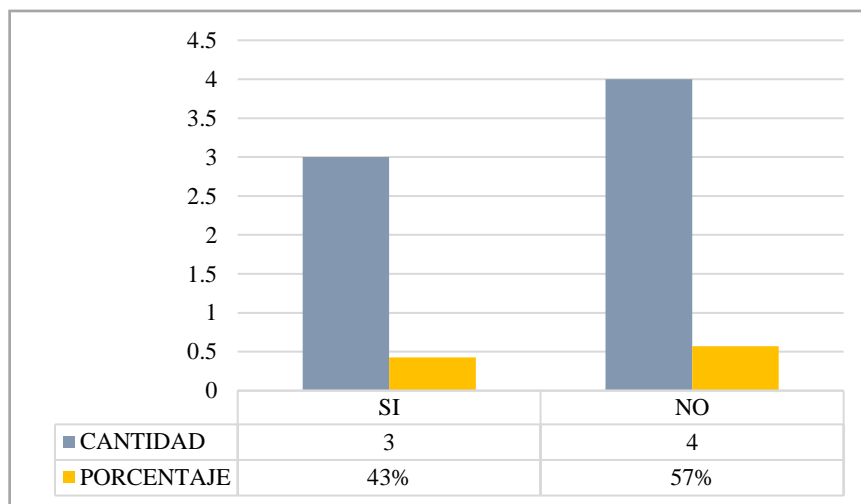


Gráfico 12. Establecimientos aptos para ofertar

Análisis: Los hoteles no están en su totalidad aptos para brindar al turista con discapacidad en la total comodidad debido a qué falta mucho para ser considerados como hoteles accesibles debido a la infraestructura que hoy en día se maneja como también la falta de un personal capacitado en discapacidades ya que recalcaron que uno de los principales factores es la falta de recursos económicos para poder implementar e innovar aspectos importantes en cuanto a la infraestructura interna y externa del hotel. Los hoteles Casablanca, Hotel Blue Bay y el Hotel Malecón desde su perspectiva se consideran estar aptos para brindar el servicio de hospedaje a las personas con discapacidad aun no teniendo una infraestructura al 100% ni personal capacitado para atender a este tipo de huésped.

13. ¿Cuál de las siguientes opciones cuenta su hotel para ofertar?

Tabla 13. Opciones con la que cuenta el hotel

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plaza de aparcamiento reservadas	3	9%
Rampas-pasamanos	3	9%
Habitaciones y baños accesibles	5	14%
Dispositivos elevadores	3	9%
Recepción accesible	6	17%
Salidas de emergencia accesible	6	17%
Silla elevadora hidráulica	0	0%
Señalización informática accesible	7	20%
Personal capacitado	2	6%
	35	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

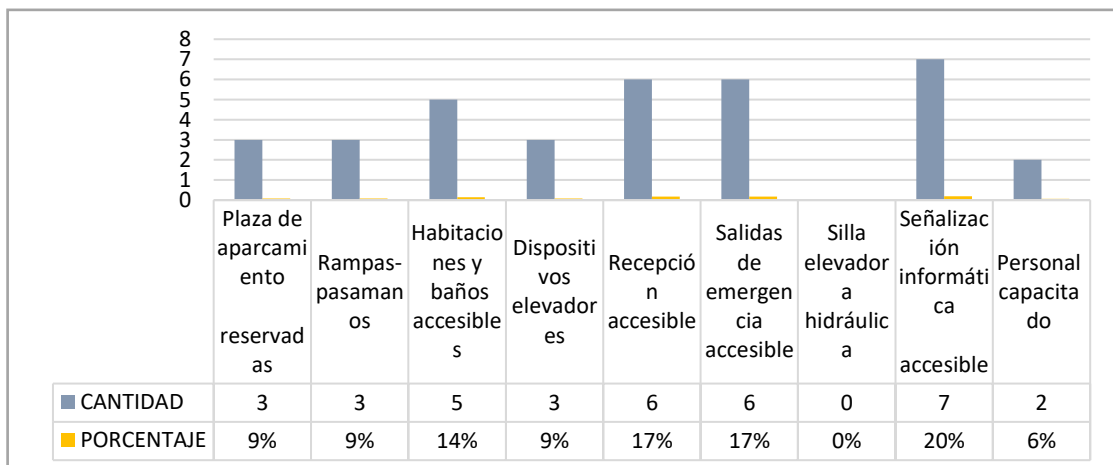


Gráfico 13. Opciones con la cuenta el hotel

Análisis: Estos son los principales elementos que unos si cuentan y otros no en el hotel de los cuales fue de gran visualización al momento de realizar la investigación, los avances tecnológicos cada vez avanzan y los destinos turísticos hacen uso de ello, de acuerdo a lo mencionado uno de los encuestados mencionó que por motivos de la falta de recursos económicos no pueden modificar ni implementar algún equipo avanzado en la parte de la infraestructura del hotel por ejemplo en ubicar sillas elevadoras hidráulicas en piscina, un sistema braille que facilite la comunicación, entre otros necesarios para ofertar al turista discapacitado.

14. ¿Qué considera usted necesario para que el cantón Salinas sea totalmente accesible?

Tabla 14. Consideración en cuanto a la necesidad en la provincia de Santa Elena

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mejora de la accesibilidad en la oferta turística	3	25%
Promoción en temas de turismo accesible	1	8%
Formación en temas de turismo accesible	0	0%
Innovación	5	42%
Proyectos en materia de turismo accesible	3	25%
	12	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

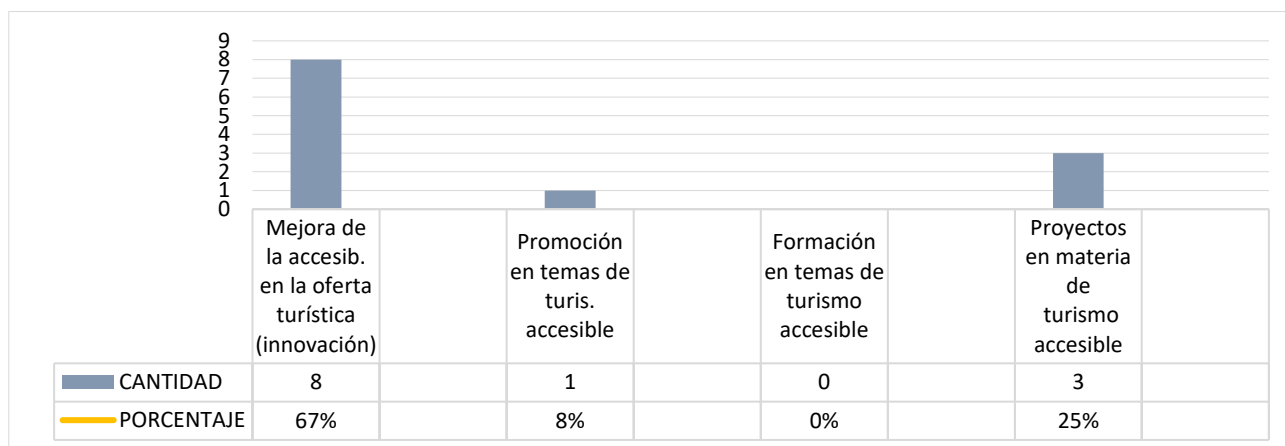


Gráfico 14. Consideración en cuanto a la necesidad de la provincia de Santa Elena

Análisis: La principal opción es mejorar la infraestructura del hotel que favorezca al turista con discapacidad, no obstante, también en los demás servidores y atractivos turísticos, innovar mejoraría el desarrollo turístico de la provincia; sin embargo, para los encuestados es casi imposible debido a la falta de recursos económicos. La elaboración de proyectos en materia de turismo accesible, mencionaron que se deben de realizar proyectos que involucre a los servidores turísticos y a las autoridades competentes para poner en práctica el desarrollo de un turismo accesible de manera que sea considerada una de las provincias que cuenta con infraestructura de primera a nivel nacional e internacional.

3.2. Análisis de encuesta a turista discapacitado/acompañante

1. ¿A qué rango de edad pertenece?

Tabla 15 Edad turista discapacitado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 15 a 25 años	0	0%
De 26 a 35 años	0	0%
De 36 a 45 años	9	23%
De 46 a 55 años	14	35%
56 años en adelante	17	43%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

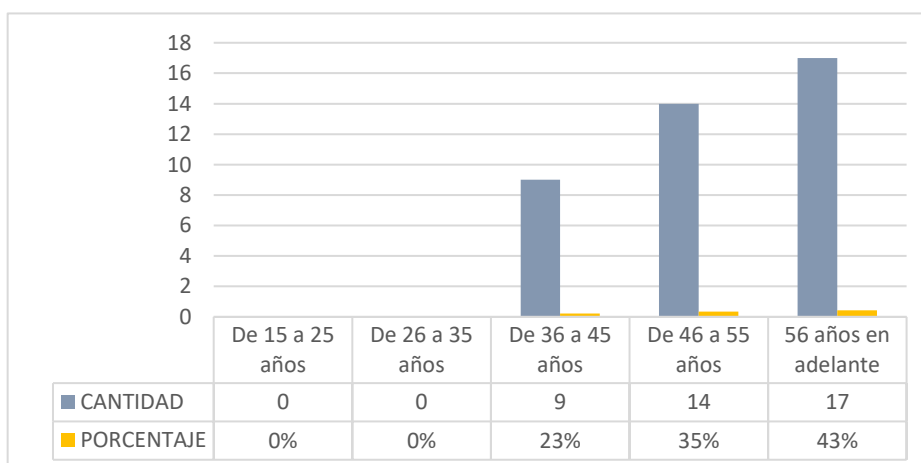


Gráfico 15. Rango de edad turista discapacitado

Análisis: Para la investigación se procedió a realizar las encuestas a los turistas discapacitados o a sus acompañantes como los involucrados claves para el desarrollo de la investigación, las personas de un rango de edad de 56 años en adelante acompañados son las personas que más se evidenció en las encuestas, no obstante, los otros tipos de rangos de edades visitan al cantón para realizar diversas actividades entre ello realizar un turismo de sol y playa.

2. ¿A qué género pertenece?

Tabla 16. Género del turista discapacitado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	16	40%
Masculino	24	60%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

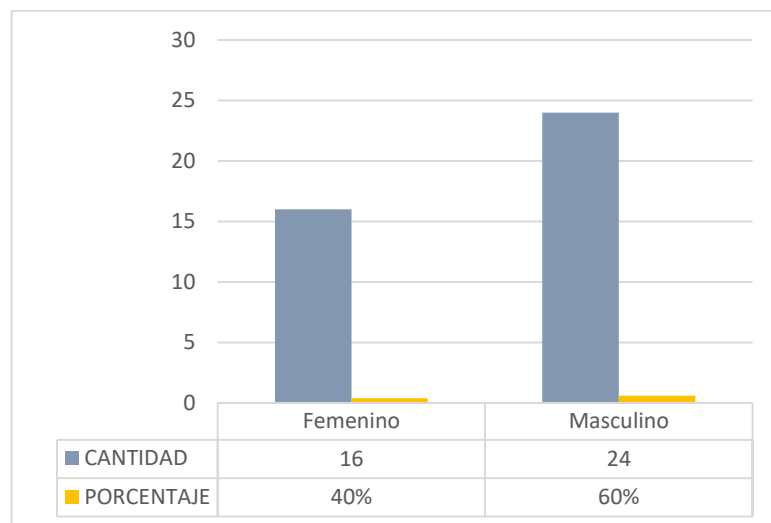


Gráfico 16. Género del turista discapacitado

Análisis: Se puede determinar que el género masculino fue el mayor número de turistas participes para el desarrollo de la investigación, no obstante, tanto el género masculino como femenino participan de manera activa involucrándose en la actividad turística del cantón Salinas.

3. ¿Cuál es su lugar de residencia?

Tabla 17. Procedencia de turista discapacitado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Salinas	12	30%
La Libertad	6	15%
Santa Elena	7	18%
Otro	15	38%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

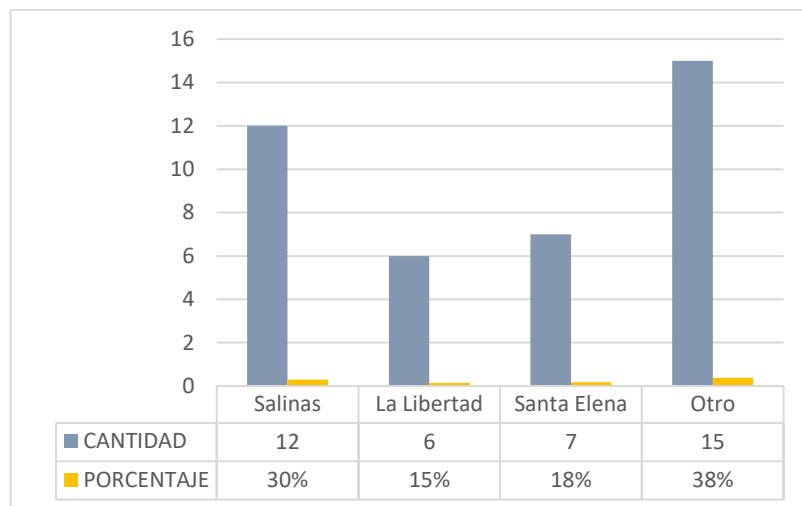


Gráfico 17. Procedencia del turista discapacitado

Análisis: El cantón Salinas es un destino que acoge a miles de turistas cada año procedente de varias partes del mundo, al tomar en cuenta el número de turistas discapacitados la mayoría son procedentes de otras partes del país como Guayaquil, Quito, Cuenca. De acuerdo con la cantidad de turistas que visitan el cantón se debería tomar en cuenta la realización de infraestructuras accesibles que sirvan de apoyo para recibir y atender de mejor manera al turista con y sin discapacidad, además el hecho de contar con la visita de turistas se puede fomentar el desarrollo turístico accesible en la provincia de Santa Elena.

4. ¿Qué nivel de estudio posee?

Tabla 18. Nivel de estudio del turista discapacitado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin estudios	1	3%
Primaria	12	30%
Secundaria	20	50%
Tercer nivel	7	18%
Cuarto nivel	0	0%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

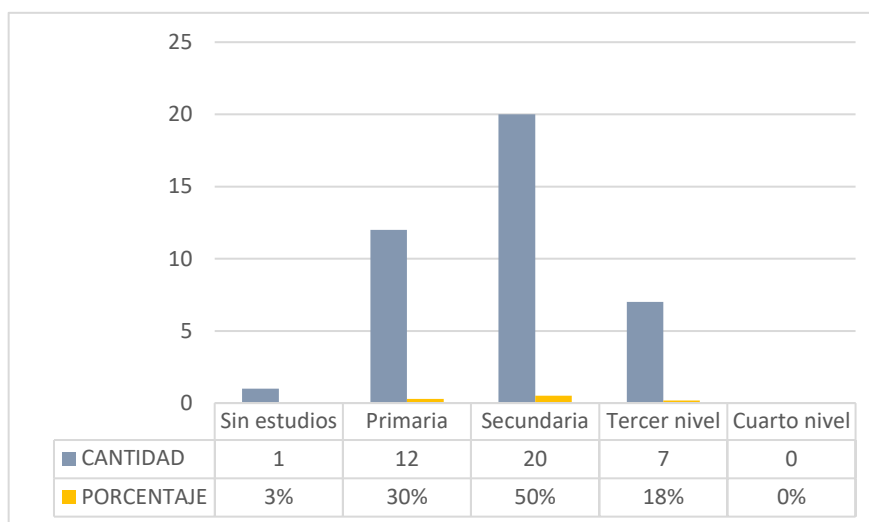


Gráfico 18. Nivel de estudio del turista discapacitado

Análisis: La cantidad de turistas que visitan al cantón poseen diferentes niveles de estudios donde predomina el nivel secundario como grado de conocimiento académico, en cuanto a la encuesta el grado de conocimiento que tiene el turista referente a la accesibilidad turística es regular debido que no conocen en exactitud como debe ser una infraestructura hotelera accesible en estos tiempos ya que cada vez existen avances no tan solo en la hotelería sino en los demás servidores, de tal forma que mediante sus criterios se puede contribuir cuán importante es mejorar la calidad e infraestructura del cantón.

5. ¿Cuál es su tipo de discapacidad?

Tabla 19. Tipo de discapacidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Física	26	65%
Auditiva	6	15%
Visual	5	13%
Intelectual	3	8%
Psicosocial	0	0%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

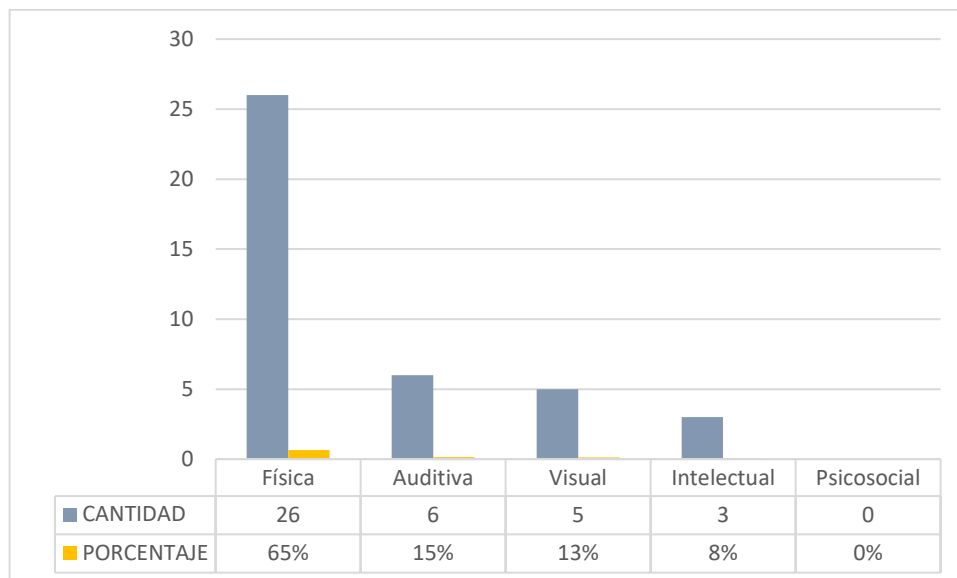


Gráfico 19. Tipo de discapacidad

Análisis: Salinas tiene la presencia de turistas con diferentes tipos de discapacidad, en mayor tipo se tiene la discapacidad física seguido de los otros tipos de discapacidad, quienes visitan al destino principalmente por el balneario y los atractivos que se encuentran en el entorno, estos por lo regular no viajan solos, sino que viajan acompañados ya sea por algún familiar o amigo.

6. ¿Conoce de las oportunidades y derechos que tiene el turista con discapacidad?

Tabla 20. Oportunidades y derechos del turista discapacitado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	34	85%
NO	6	15%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

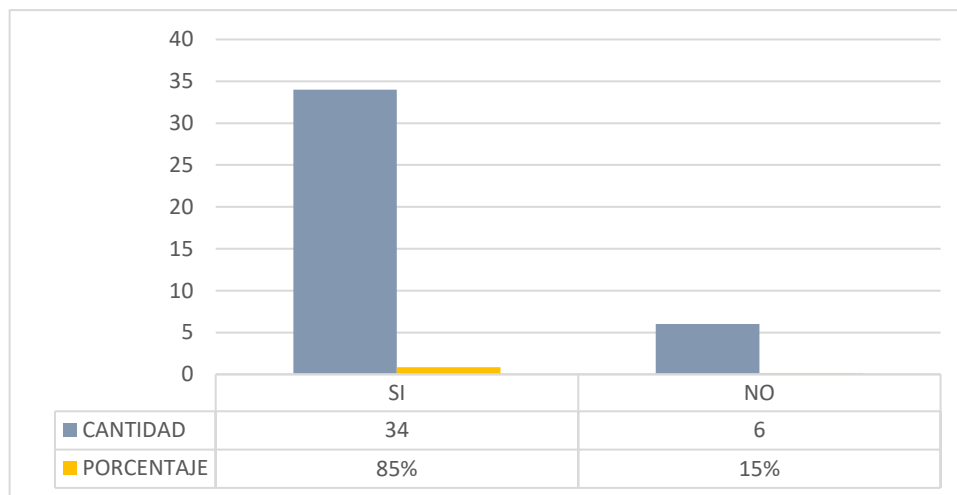


Gráfico 20. Oportunidades y derechos del turista discapacitado

Análisis: En el país existen los derechos y oportunidades mismos que están reguladas por la ley de La Constitución del Ecuador y organismos encargados de velar por cada uno de los derechos que debe tener las personas con discapacidad, los encuestados conocen de sus derechos como ciudadanos, aunque en ciertos casos evidencian que no se cumplen los derechos ni las oportunidades hacia ellos, ni la igualdad de trato como hacia las demás personas. Existen una serie de normas a nivel nacional e internacional, cuya finalidad quieren lograr que los entornos y las empresas turísticas pongan en práctica el desarrollo de un turismo accesible para las personas discapacitadas, tratando de alcanzar totalmente la igualdad de todos los discapacitados en su acceso al ocio y al turismo como tal.

7. ¿Desde cuándo usted conoce el término de accesibilidad en la actividad turística?

Tabla 21. La accesibilidad en la actividad turística

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Desde 15 a 20 años	40	100%
Desde 21 a 26 años	0	0%
Desde 27 a 32 años	0	0%
Desde 33 años en adelante	0	0%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

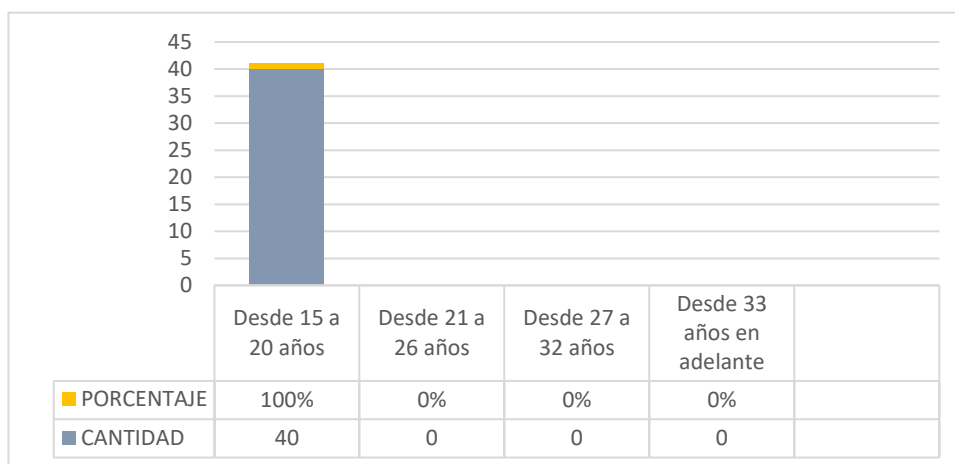


Gráfico 21. La accesibilidad en la actividad turística

Análisis: El término accesibilidad permite desarrollar actividades de una forma segura y cómoda hacia las personas con discapacidad, al enfocarse de actividades se refiere al hecho en la visita a destinos con infraestructura accesibles y la visita de atractivos. Obteniendo los resultados el 100% de los encuestados mencionaron que sí han visitado ciertos lugares que cuentan con algo de equipamiento accesible entre los más comunes es el uso de rampas, señaléticas informativas y estacionamiento reservado para discapacitados de igual forma se ha visto evidenciado en los atractivos turísticos, mismo que señalan que es necesario mejorar e implementar una infraestructura con equipamiento totalmente accesible en el destino como tal.

8. ¿Considera usted importante la implementación de infraestructuras accesibles al sector hotelero?

Tabla 22. Importancia de infraestructura accesible sector hotelero

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
No es importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Algo importante	0	0%
Importante	0	0%
Muy importante	40	100%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

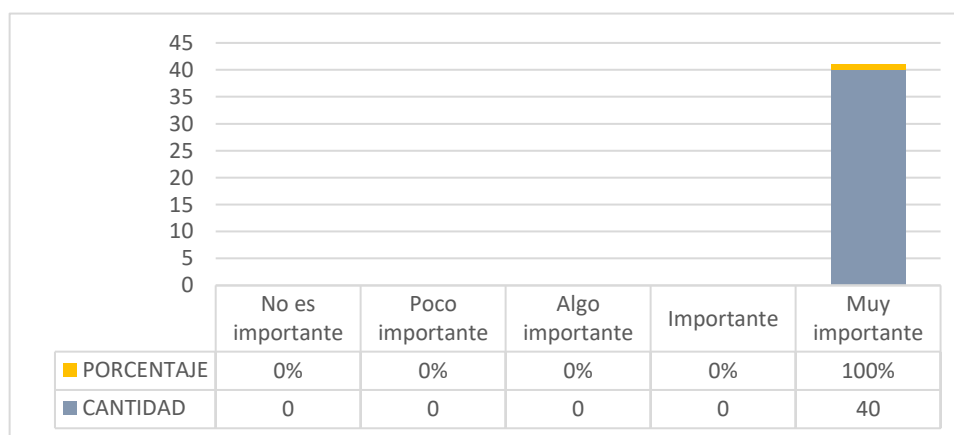


Gráfico 22. Importancia de infraestructura accesible sector hotelero

Análisis: La implementación de infraestructuras accesibles en el sector hotelero es considerada muy importante debido a que en la actualidad el término accesible está recobrando importancia a nivel mundial. La importancia adquirida en el sector turístico por un grupo de segmento de mercado, cómo son las personas con discapacidad física, han dado lugar como objeto de estudio al turismo accesible, mismo que tiene la finalidad de lograr que los entornos y de los destinos tomen en consideración las medidas de accesibilidad para esto es importante realizar un estudio que permita conocer cuáles son las necesidades y deseos de las personas discapacitadas además de saber qué tipo de medidas las empresas turísticas deben ajustarse desde un término de accesibilidad.

9. ¿Cómo considera usted que debe ser la atención al turista discapacitado?

Tabla 23. Atención al turista discapacitado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente satisfecho	38	95%
Satisfecho	2	5%
Algo satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

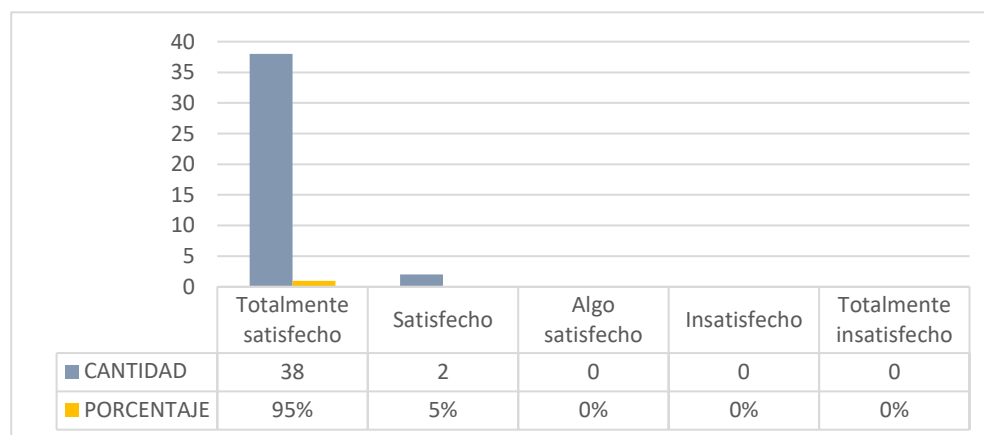


Gráfico 23. Atención al turista discapacitado

Análisis: La atención hacia al turista discapacitado tanto en los diferentes tipos de discapacidad debe ser proyectada con mucho respeto, cordialidad y sobre todo mostrar la igualdad de género en todo momento sin discriminación alguna. Las empresas turísticas ya sea de alojamiento, restauración, recreación, agencias de viaje entre otras, deben procurar en brindar la mejor atención al turista discapacitado de manera que este segmento de mercado se sienta en total confianza y cómodos en el ambiente de lugar en el que se encuentran, por ende, contar también con un personal capacitado que atienda a sus necesidades es de suma importancia para atender al turista discapacitado, existiendo una mejor relación entre empresa y turista.

10. ¿Conoce los beneficios que trae consigo la implementación de medidas de seguridad y accesibilidad?

Tabla 24. Beneficios en medidas de seguridad y accesibilidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	34	85%
NO	6	15%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

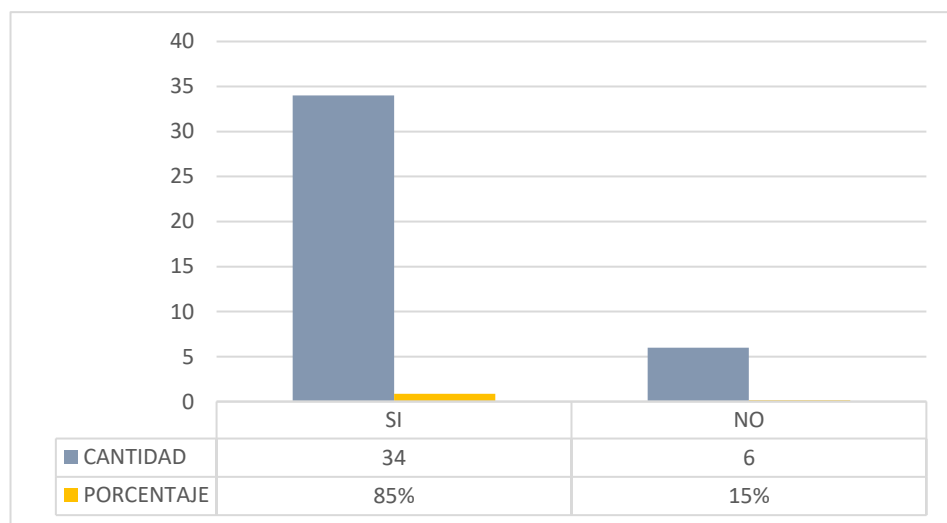


Gráfico 24. Beneficios en medidas de seguridad y accesibilidad

Análisis: La implementación de medidas de seguridad y accesibilidad en destino trae beneficios entre ellos es eliminar la desigualdad en el acceso al turismo, permitiendo al discapacitado movilizarse y acceder libremente a los servidores turísticos, otro punto a destacar es que mediante la implementación de medidas de accesibilidad, el destino turístico podrá gozar de una mejor imagen social al no limitar al cliente discapacitado en el uso de productos o servicios turísticos dentro del destino, hablando en términos económicos, ofertar un destino turístico sin barreras permitirá atraer al segmento de turistas discapacitados. Es evidente que al contar con las medidas de seguridad y accesibilidad el sector hotelero tendría una mayor demanda de turistas nacionales e internacionales.

11. ¿Conoce usted hoteles con infraestructura accesibilidad dentro del cantón?

Tabla 25. Infraestructura accesible hotelera

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	7	18%
No	33	83%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

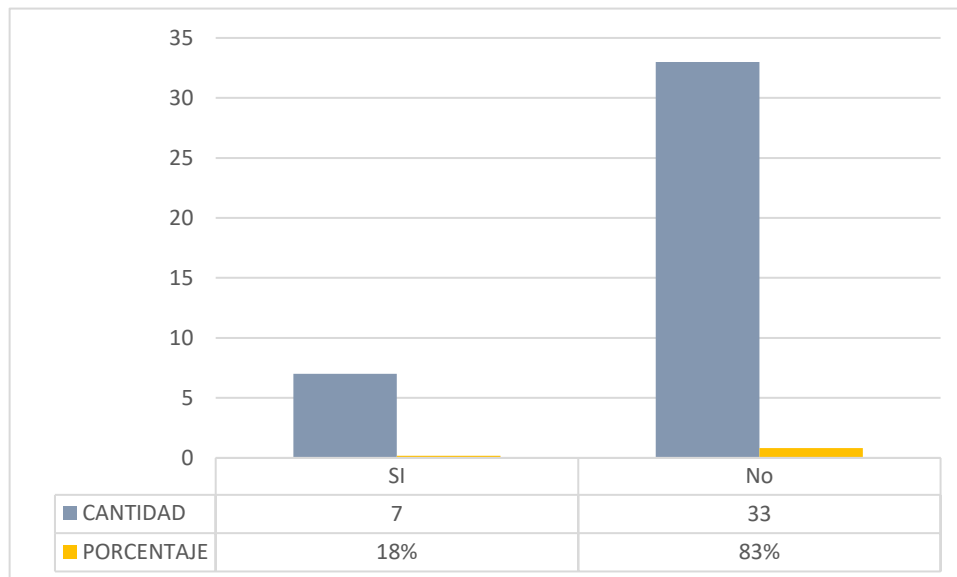


Gráfico 25. Infraestructura accesible hotelera

Análisis: Salinas cuenta con una gama servidores turísticos involucrados en el sector hotelero los cuales desde hace años han brindado el servicio de alojamiento a turistas, según los resultados los turistas si han frecuentado en hoteles, pero hay que recalcar qué no toda la infraestructura es accesible, es decir, cuentan con cierto grado de deficiencia en infraestructura en comparación de otros hoteles de otras partes del mundo que si cuentan con una infraestructura accesible acorde a sus necesidades.

12. ¿Considera usted que los establecimientos hoteleros están actos para ofertar al turista discapacitado?

Tabla 26. Perspectiva de establecimientos actos para ofertar al turista discapacitado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	15%
NO	34	85%
	40	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

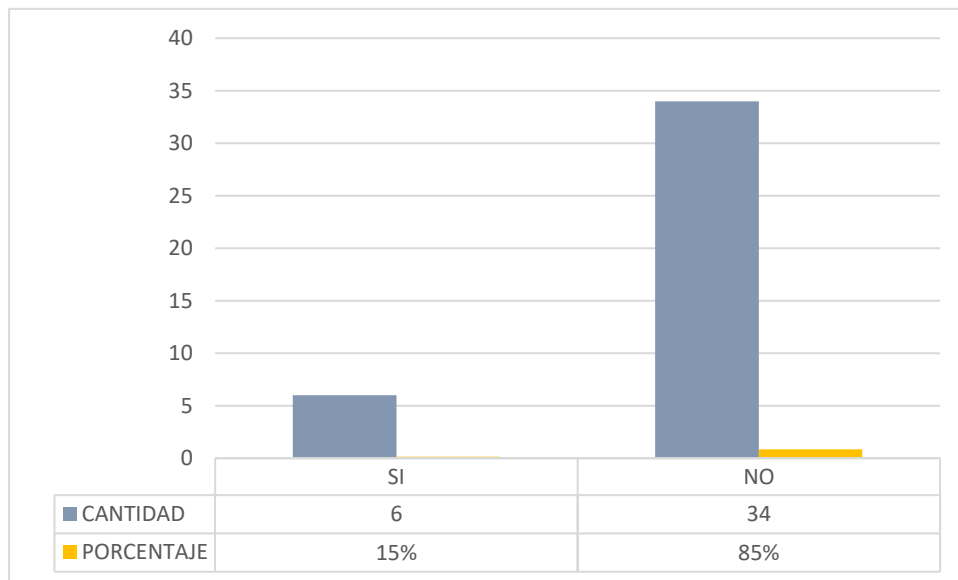


Gráfico 26. Perspectiva de establecimientos actos para ofertar al turista discapacitado

Análisis: Los hoteles no están totalmente considerados actos para brindar un servicio al turista con discapacidad debido a la falta de una estructura accesible en su totalidad, por ende, de acuerdo con los resultados los encuestados consideran que es necesario que los dueños tomen en cuenta la innovación de las infraestructuras hoteleras de manera que poco a poco se ajusten al diseño universal accesible en el sector hotelero del cantón Salinas.

13. ¿Cuál de los elementos detallados considera usted que debe ser parte de la infraestructura que deben contar en la actualidad los establecimientos hoteleros?

Tabla 27. Infraestructura hotelera

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plaza de aparcamiento reservadas	37	11%
Rampas-pasamanos	39	11%
Habitaciones y baños accesibles	39	11%
Dispositivos elevadores	39	11%
Recepción accesible	39	11%
Salidas de emergencia accesible	39	11%
Silla elevadora hidráulica	39	11%
Señalización informática accesible	38	11%
Personal capacitado	38	11%
	347	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

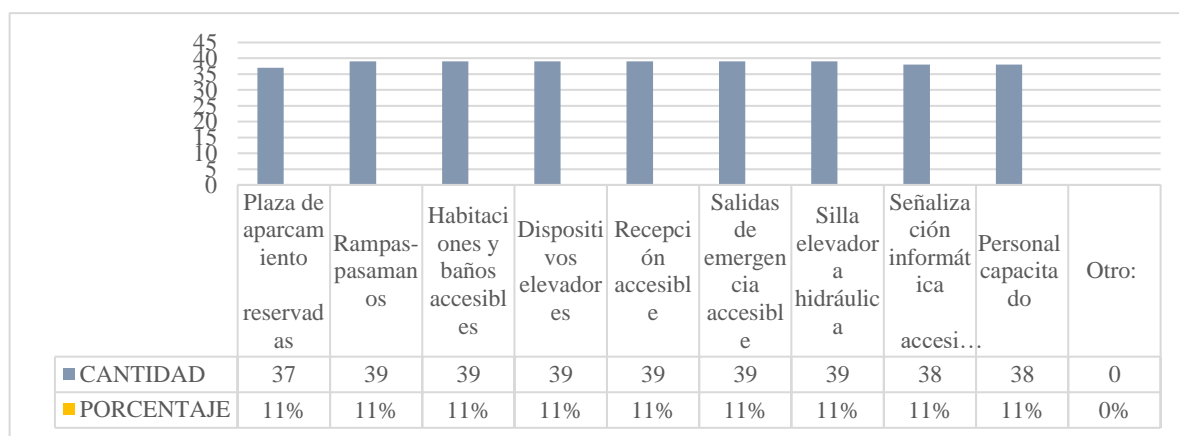


Gráfico 27. Infraestructura hotelera

Análisis: Para determinar la infraestructura que deben tener los hoteles en la actualidad es necesario realizar un estudio de la situación actual de cada hotel y de acuerdo a eso manejar las herramientas apropiadas para cada tipo de turista con discapacidad, adecuar la infraestructura hotelera tomando en cuenta los avances tecnológicos es importante de acuerdo a las necesidades reales y no estandarizarlas, además de ser el caso diseñar o renovar la infraestructura de acuerdo a las normativas también promueve en sí la responsabilidad social y la inclusión entre las personas.

14. ¿Qué considera usted necesario para que el cantón Salinas sea totalmente accesible?

Tabla 28. Infraestructura accesible necesaria para el sector hotelero

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mejorar la accesibilidad en la oferta turística (innovación)	35	40%
Promoción en temas de turismo accesible	15	17%
Formación en temas de turismo accesible	10	11%
Proyectos en materia de turismo accesible	28	32%
Otro	0	0%
	88	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: María José Carcelén (2021)

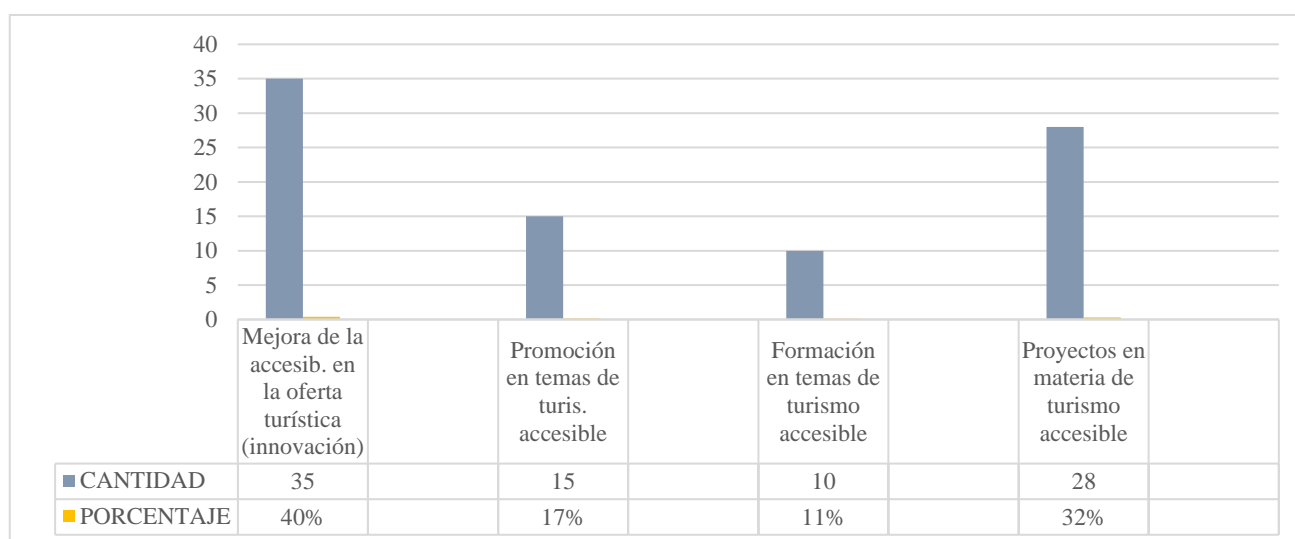


Gráfico 28. Infraestructura accesible necesaria para el sector hotelero

Análisis: La provincia de Santa Elena cuenta con una gama de servidores turísticos, atractivos, costumbres y tradiciones que atraen al turista, en este caso en que se considera necesario, los resultados arrojaron un alto porcentaje en mejorar la oferta turística, es decir, hacer partícipe la innovación en el sector hotelero, no obstante, también en los atractivos. Otro punto es el desarrollo de proyectos en materia de turismo accesible, proyectos que estarían encaminados a formar a la provincia como un sitio accesible incluyendo la ayuda de las autoridades y profesionales en el tema. Por una parte, promocionar al turismo accesible en la provincia fomentaría a que las personas conozcan más acerca de esta tipología turística y a su vez genere la

iniciativa para que aquellos empresarios dueños de pequeñas o grandes empresas pongan en práctica el desarrollo de infraestructuras accesibles para el cliente con discapacidad, por otra parte, formar a los futuros profesionales acerca de esta tipología formarían de gran aporte por la base de conocimientos al desarrollo turístico accesible en la provincia como en las demás provincias del Ecuador.

Ficha de observación aplicada en hoteles

Por otro lado, para reforzar la información se aplicó una ficha de observación que aplica el Ministerio de Turismo con respecto a la accesibilidad turística, misma que consta con parámetros de calificación en: aspectos generales, recepción, baños, espacios de circulación y espacios de concentración del visitante en cuanto a los diferentes tipos de discapacidades (física, visual, auditiva, psico social e intelectual), cuyo fin de verificar si los hoteles del sector del malecón cuentan con la infraestructura accesible acta para brindar al turista con discapacidad. En este caso la ficha aplicada fue a los 9 establecimientos hoteleros activos, mismos que fueron desarrolladas por los encargados de turno o dueños. A continuación, tenemos:

HOTEL SAN FRANCISCO II y III

Los hoteles San Francisco II y III ubicados en toda la avenida del malecón brindan el servicio de hospedaje las 24 horas al día, estos al estar ubicados frente al mar tienen la presencia de turistas nacionales e internacionales y de vez en cuando turistas con algún tipo de discapacidad, haciendo énfasis al tema de accesibilidad los hoteles tanto San Francisco II y III no cuentan con infraestructuras accesibles.

Datos generales

Hablando en términos generales ambos hoteles cuentan con estacionamiento, pero no con estacionamiento vehicular para personas con discapacidades, no cuentan con rampas externas a desnivel, no gradas externas en los ingresos, no vías de circulación peatonal, no puertas automáticas, no ascensores, y no personal capacitado en lenguaje de señas.

➤ **Recepción**

En la recepción del hotel no se cuenta con una adaptación del counter o recibidor para silla de ruedas, no hacen el uso del sistema de braille, sistema JAWS ni uso de pantalla LED para el registro del ingreso y salida del discapacitado, no rotulación para personas ciegas ni personal capacitado para atender al turista discapacitado en la parte de recepción.

➤ **Baños**

En cuanto a los baños adaptados para las personas con discapacidad física, visual, auditiva e intelectual existe gran deficiencia ya que no cuentan con un espacio de maniobra en los baños de circunferencia libre entre 1,50 m, ni el uso de barras de apoyo para la movilidad del turista, como tampoco la ubicación de un espejo a 50 mm desde el borde superior del lavado, grifería de pulsación, lavabo sin pedestal, contraste en pisos y hasta la falta de sensores y alarmas visuales y alguna rotulación gráfica clara, pero hay que recalcar que ambos hoteles si cuentan con accesorios de limpieza y aseo como es el uso de dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, entre otros.

➤ **Espacios de circulación (pasillos, andenes, escalera)**

En la parte de los espacios de circulación como los pasillos, escaleras o las vías destinadas de circulación del visitante los hoteles tienen la carencia de sensores de voz, alarmas visuales, bandas podotáctiles y la falta de una rotulación gráfica clara en este caso para el turista con discapacidad visual, cabe destacar que si existe un espacio libre de maniobra en la parte del garaje del hotel aunque como ya se mencionó antes no existe específicamente un espacio de estacionamiento vehicular para la persona con discapacidad en ambos hoteles.

➤ **Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)**

De acuerdo con los espacios de concentración del visitante que tiene que ver con patios, miradores o salones en este caso en los hoteles si existe un espacio libre de maniobra y de circulación en la parte trasera del hotel ya que cuenta con una sala

de juegos recreativos con sus respectivas señaléticas tanto informativas, preventivas y direccionales, no cuenta con alarmas y sensores visuales, mismas que es de gran importancia tomar en cuenta por algún tipo de emergencia dentro del lugar.

HOTEL CASABLANCA

El hotel Casa Blanca de Salinas ofrece el servicio de hospedaje contando con alrededor de 5 habitaciones matrimoniales además de ofrecer el servicio de restauración en la planta baja, el hotel cuenta con la visita de turistas nacionales e internacionales con y sin discapacidad.

Datos generales

Durante la aplicación de la ficha de accesibilidad se evidenció que el hotel Casa Blanca entre los parámetros de calificación en los aspectos generales se obtuvo que el hotel cuenta con estacionamiento privado amplio, pero no específicamente estacionamiento vehicular para personas con discapacidad, falta de rampas externas, puertas automáticas y ascensores. En cuanto a la parte interna el hotel cuenta con señalética informativa, direccional y preventiva además de tener pasamanos, baños y salida de emergencia. El hotel Casa Blanca pese a no tener un personal totalmente capacitado en discapacidades como por ejemplo el uso de señas son capaces de poder interactuar cuando tienen la llegada de un turista con discapacidad ya que tienen la experiencia de interactuar frecuentemente en la reserva de habitaciones cuando éste lo amerite.

➤ Recepción

En la parte de la recepción el establecimiento hotelero no cuenta con adaptación del counter o recibidor para silla de ruedas, ni el uso del sistema braille, sistema JAW que es para el registro del ingreso y salida del huésped ni el uso de pantalla LED, pero en cambio sí cuenta con una rotulación para personas con discapacidad visual en la parte de la recepción.

➤ **Baños**

Por otra parte, los baños del hotel tanto para la capacidad física, visual existe un espacio de maniobra de circunferencia libre de 1,50 m, barras de apoyo, espejos ubicados a 50 mm desde el borde superior del lavado, contrastes en el piso y el uso fundamental de accesorios de limpieza y aseo por ejemplo dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, entre otros.

➤ **Espacios de circulación (pasillos, andenes, escalera)**

En los espacios de circulación (pasillos, escaleras, vías destinadas de circulación de visitantes) no existe una rotulación para personas con discapacidad visual, no sensores de voz, pero si se encuentra el uso de bandas podotáctiles, sensores y alarmas visuales (luces intermitentes), existe el uso de señalética clara, gráfica y bien distribuida en los espacios del hotel.

➤ **Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)**

En los espacios de circulación del turista (patios, miradores, salones) existen sensores y alarmas visuales, señalética informativa, direccional y preventiva, bandas podotáctiles para los huéspedes con y sin discapacidad que frecuentemente llegan hospedarse en el hotel, no obstante mencionar que no cuenta con rotulación para personas ciegas ejemplo de esto el brailleur.

HOTEL CHESCOS

El Hotel Chescos se encuentra ubicado en todo el sector del malecón de Salinas además de contar con terraza y bar. Este es uno de los establecimientos hoteleros que hasta el momento no ha contado con la presencia de algún turista discapacitado que se hospede en el hotel y si es en el caso de tener cómo lo mencionó el recepcionista están a toda disposición para brindar el servicio de hospedaje al turista con discapacidad, aunque el hotel no cuente con una infraestructura accesible.

Datos generales

De acuerdo con la ficha general de accesibilidad se pudo determinar que el hotel Chescos no cuenta con estacionamiento ni estacionamiento vehicular para personas con discapacidad, no uso de rampas externas, puertas automáticas, ni ascensores ni personal capacitado en discapacidades, ni maquetas táctiles 3D, pero sí cuenta con gradas internas, pasamanos y baños acordes para todo tipo de turista.

➤ **Recepción**

En cuanto a la parte de recepción no cuentan con la adaptación del counter o recibidor para sillas de ruedas, no usan el sistema braille, ni el sistema JAW que es utilizado para el registro del ingreso y salida, pantalla LED, tampoco existe la rotulación para personas ciegas ni personal capacitado en lenguaje de señas para poder atender al turista discapacitado en el momento de su visita.

➤ **Baños**

Los baños en el hotel cuentan con un espacio de maniobra de conferencia libre de 1,50 m, existen barras de apoyo, espejos, cuenta con grifería de pulsación palanca o sensor, bandas podotáctiles o contraste en piso y cuenta con accesorios de limpieza y aseo.

➤ **Espacios de circulación (pasillos, andenes, escalera)**

En los espacios de circulación, el hotel cuenta con señalética clara, gráfica y bien distribuida en la planta baja y alta, también hay espacio de libre maniobra y circulación en los pasillos, hay que mencionar que no existen sensores y alarmas visuales, rotulación, bandas podotáctiles para personas ciegas en los espacios de circulación del establecimiento.

➤ **Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)**

En lo que corresponde a los espacios de concentración del visitante el hotel cuenta con un espacio libre de maniobra y circulación, sensores y alarmas visuales contra incendios, así mismo el uso de señaléticas tanto informativa, direccional y

preventiva, además de información gráfica del hotel, no obstante, el hotel no cuenta con personal capacitado en lenguaje de señas, rotulación para personas ciegas ni maquetas táctiles 3D.

HOTEL SALINAS Y HOTEL SUITES SALINAS

Los hoteles Salinas y Suites Salinas se encuentran ubicados en toda la avenida del malecón, prestan el servicio de hospedaje, restaurante, piscina, discoteca, café bar, salón de eventos, salón de conferencias entre otros servicios complementarios. Ambos establecimientos hoteleros llevan 50 años laborando en el sector turístico.

Datos generales

Los datos generales de acuerdo con la ficha de accesibilidad se pueden determinar que los establecimientos hoteleros cuentan con estacionamiento, pero no con estacionamiento vehicular específicamente para personas con discapacidad. Asimismo, no se cuenta con la presencia de rampas externas a desnivel ni gradas externas en los ingresos al igual que el no uso de puertas automáticas ni personal capacitado en discapacidades. Por otra parte, ambos establecimientos sí cuentan con el uso de señaléticas como la informativa, direccional y preventiva también el uso de ascensor, pasamanos en escaleras y baños.

➤ Recepción

En la parte de la recepción los establecimientos hoteleros cuentan con una adaptación del counter o recibidor para silla de ruedas, pero hay que destacar que, si cuentan con 2 sillas de ruedas mismas que por el momento no ha sido utilizada por el turista discapacitado, otro de los elementos dentro de la recepción se encuentra con registros ilustrados, gráficos con contrastes de colores. Por otro lado, no se cuenta con el uso de registros en sistema braille, sistema JAWS para registro de ingreso y salida, pantalla LED, rotulación para personas ciegas, ni sobre todo personal capacitado en lenguaje de señas para atender al turista.

➤ **Baños**

Los hoteles cuentan con baños en cada una de las habitaciones, posee un espacio de maniobra con circunferencia libre de unos 50 m, existe barras de apoyo en la entrada del baño no en su interior, poseen espejo, grifería de pulsación unas que otras es decir no en todas las habitaciones, si existe el uso de accesorios de limpieza y aseo como también el uso de bandas podotáctiles o contraste en el piso, sensores y alarmas visuales.

➤ **Espacios de circulación (pasillos, andenes, escalera)**

En los espacios de circulación como los pasillos, escaleras y otras vías destinadas al visitante los establecimientos hoteleros no cuentan con una rotulación para personas ciegas, no hacen uso sensores de voz. Por otro lado, se cuenta con el uso de sensores y alarmas visuales, rotulación gráfica clara, se cuenta también con el uso de señaléticas bien distribuida dentro de las instalaciones del hotel además presenta un espacio libre de maniobra y circulación.

➤ **Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)**

De acuerdo a los espacios de concentración del visitante con respecto a los patios, miradores, salones, estos establecimientos hoteleros si cuentan con un espacio libre de maniobra y circulación para el turista discapacitado, se cuenta con el uso de sensores y alarmas visuales (luces intermitentes), las señaléticas tanto informativa, direccional y preventiva están dispersas en ciertas partes de estos espacios, también cuenta con el uso de bandas podotáctiles, no obstante, mencionar también que no existen personal capacitado en señas.

HOTEL MALECÓN

El hotel malecón es uno de los establecimientos ubicado frente a la playa del cantón, este establecimiento lleva alrededor de 7 años brindando el servicio de hospedaje, piscina al aire libre y servicio de restauración.

Datos generales

El establecimiento hotelero en cuanto a sus parámetros generales éste cuenta con estacionamiento, pero no estacionamiento vehicular para personas con discapacidad, en la parte externa sí cuenta con rampas a desnivel y gradas externas en la parte del ingreso, señaléticas informativas, direccional y preventivas, ascensores, pasamanos, baños y otros elementos partes de la infraestructura hotelera, por otro lado, este establecimiento no cuenta con personal capacitado en discapacidades.

➤ **Recepción**

En relación con la parte de recepción se puede determinar que el establecimiento hotelero no cuenta con una rotulación amplia para personas ciegas, existe la falta de un adaptador counter o recibidor de sillas de ruedas, un registro en sistema braille, sistema JAWS, registros ilustrados con contraste de colores, y sobre todo un personal capacitado en lengua de señas para atender al cliente con discapacidad.

➤ **Baños**

En los baños el Hotel Malecón cuenta con alrededor de un espacio de maniobra de circunferencia libre de 1.50 m, barras de apoyo, espejo, accesorios de limpieza y aseo, bandas podotáctiles o contraste en piso, en cambio, entre los elementos que no se encuentran dentro de los baños está el no uso de una grifería de pulsación, lavado sin pedestal, rotulación para personas ciegas ni el uso de sistema de asistencia (botón o cordón de halar).

➤ **Espacios de circulación (pasillos, andenes, escalera)**

Por lo que se refiere a espacios de circulación en el hotel existen sensores y alarmas visuales, señalética clara gráfica bien distribuida en los pasillos, espacio libre de maniobra y circulación para el huésped, en cuanto a lo que no hay en los espacios de circulación están los sensores de voces y la rotulación para personas ciegas ejemplo braille.

➤ **Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)**

En cuanto a los espacios de concentración el hotel cuenta con espacio libre de maniobra y circulación sensores y alarmas visuales, señalética informática, direccional y preventiva, cuenta también con el uso de bandas podotáctiles, de igual manera como en los demás hoteles no se cuenta con personal capacitado en lenguaje de señas.

HOTEL BLUE BAY

El hotel Blue Bay ubicado frente al malecón de Salinas es considerado un hotel de cuatro estrellas quién ofrece el servicio de alojamiento, restauración y piscina privada. La atención de este establecimiento está abierta las 24 horas al día.

➤ **Datos generales**

De acuerdo a los datos generales el establecimiento hotelero cuenta con un estacionamiento pero no específicamente un estacionamiento vehicular para personas con discapacidad, en el hotel existe rampas externas a desnivel, gradas externas en los ingresos, vías de circulación peatonal, señaléticas informativa, direccional y preventivas, ascensores, pasamanos, baños, personal capacitado en discapacidades y por último no se cuenta con el uso de puertas automáticas en las instalaciones del hotel.

➤ **Recepción**

Con respecto a la parte de la recepción el hotel Blue Bay no cuenta con una adaptación del counter para sillas de ruedas, pero si poseen sillas de ruedas para el turista discapacitado, no hay registro en sistema braille, sistema JAWS, pantalla LED, ni una rotulación para personas ciegas (braille), en cuanto a la atención si cuenta el hotel con una persona capacitada en lenguaje de señas.

➤ **Baños**

De acuerdo con los baños existe un espacio de maniobra, barras de apoyo, espejo, accesorios de limpieza y aseo, bandas podotáctiles, sensores y alarmas (contraincendios), y entre lo que no posee están las griferías de pulsación en las habitaciones del hotel, rotulación para personas ciegas (braille).

➤ **Espacios de circulación (pasillos, andenes, escalera)**

Por lo que se refiere a los espacios de circulación no existe una rotulación para personas ciegas, sensores de voz ni bandas podotáctiles, en cambio a lo que sí posee están los sensores y alarmas, señalética clara, gráfica y bien distribuida en el hotel además de existir un espacio libre de maniobra y circulación.

➤ **Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)**

En cuanto a los espacios de concentración el Hotel Blue Bay no cuenta con maquetas táctiles 3D ni la rotulación respectiva para el uso del turista con discapacidad visual, ni tampoco personal capacitado en lenguaje de señas. El hotel posee sensores y alarmas visuales (luces intermitentes), señalética informativa, direccional y preventivas, bandas podotáctiles o contraste en piso.

HOTEL COCOS

El Hotel Cocos es un establecimiento que se encuentra situado frente a la playa de San Lorenzo, ofrece las 24 horas de atención al cliente, restaurante, una sala de juegos y también ofrece el servicio de lavandería.

➤ **Datos generales**

En relación con la infraestructura el establecimiento hotelero no cuenta con ningún tipo de estacionamiento, pero existe guardia durante la noche, tampoco existe rampas externas a desnivel, puertas automáticas, ascensores, ni personal capacitado en discapacidades. Entre los elementos que, si posee el hotel está el uso de gradas

externas en el ingreso, señaléticas informativa, direccional y preventiva, baños y pasamanos.

➤ **Recepción**

Con respecto a la recepción del hotel, el establecimiento hotelero no cuenta con lo siguiente: una adaptación del counter o recibidor para silla de ruedas, registros en sistema braille, sistema JAWS, registros ilustrados con contraste de colores, rotulación para personas con discapacidad visual ni personal capacitado para atender al turista con discapacidad sea esta visual o auditiva.

➤ **Baños**

En cuanto a los baños en la parte interna no se cuenta con un espacio de maniobra con sus respectivas barras de apoyo, ni el uso de un sistema de asistencia es decir botón de halar, tampoco existe griferías de pulsación, lavabo sin pedestal, contraste en pisos, rotulación para personas con discapacidad visual, sensores y alarmas visuales. Por otro lado, entre los elementos que si existen está el uso de accesorios de limpieza y aseo, espejo ubicado desde el borde superior del lavabo en cada una de las habitaciones del hotel.

➤ **Espacios de circulación (pasillos, andenes, escalera)**

Acerca de los espacios de concentración destinadas al turista visitante se determina que no existe una rotulación para personas ciegas, sensores de voz, bandas podotáctiles o contrastes en piso, sensores y alarmas visuales, hay que mencionar además que en los espacios de circulación existe el uso de señalética clara gráfica y bien distribuida.

➤ **Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)**

En relación con los espacios de concentración el establecimiento hotelero no cuenta con lo siguiente: uso de maqueta táctil 3D, no existe un espacio libre de maniobra o de circulación, sensores y alarmas visuales, rotulación para personas ciegas, contrastes en los pisos ni personal capacitado en lenguaje de señas, por otro lado,

entre los elementos que existe es el uso de señaléticas tanto informativa, direccional y preventiva en lo que corresponde a la terraza y sala de juegos que posee el hotel.

La información recaudada de cada uno de los establecimientos hoteleros sirvió para determinar si estos hoteles son o no accesibles, si bien es cierto, la mayoría no es considerado como una infraestructura accesible debido al déficit que presenta, por tal razón, conocer cada uno de los aspectos tantos internos como externos de los hoteles es de gran importancia ya que en un futuro los propietarios como aquellas entidades pueden considerar la implementación de infraestructura accesibles en el sector hotelero ya no a lo común sino ya basándose bajo algún diseño universal actualizado acorde a su infraestructura, de manera que tanto la empresa como cliente se sientan a gusto de poder entregar y recibir un buen servicio, por ende, es recomendable la aplicación de una ficha de observación para determinar el estado actual de los establecimientos y proceder a dar solución no tan sólo en sector del malecón sino en todo el cantón según sea el tipo de investigación.

CONCLUSIONES

- En consecuencia, se identifica que la infraestructura turística accesible que debe contar un establecimiento hotelero a través del uso del “Manual de accesibilidad universal para hoteles” y la aplicación de la ficha de accesibilidad turística del Ministerio de Turismo, herramientas que permitieron identificar si los hoteles del sector del malecón de Salinas son o no accesibles. Acorde con lo mencionado se determinó que los 9 establecimientos hoteleros de estudio no pueden ser considerados como hoteles accesibles debido a que falta muchos aspectos para lograr ese objetivo, es decir, no cuentan con la infraestructura debida para atender con la mayor seguridad al turista discapacitado durante su estadía.
- En cuanto a los beneficios que tienen las personas con discapacidad, se pudo determinar a través del estudio de investigación los beneficios que trae consigo la implementación de infraestructuras accesibles, mismo que se argumenta que tanto los turista con y sin discapacidad y en este caso el servidor turístico hotelero tienen sus propios beneficios, por una parte, los turistas al frecuentar en infraestructuras accesibles tienen el beneficio del disfrute, comodidad, seguridad, movilidad, inclusión sin barreras y por otra parte, el servidor hotelero opta por el beneficio de incrementar sus ingresos económicos, reconocimiento o posicionamiento en el mercado como sitio accesible al contar con infraestructuras aptas para ofertar al turista con discapacidad.
- Se determinó también que en cuanto a la percepción del término accesibilidad, los turistas consideran que no existe la total igualdad de oportunidades cómo lo tiene una persona sin discapacidad, en cuanto al desplazamiento hacia un destino, no tienen la oportunidad de poder disfrutar como debería ser correspondido, esto es a la deficiencia de brindar medios accesibles por ejemplo en el uso de infraestructuras accesibles en servidores

turísticos y atractivos no tan solo en la provincia sí no en todo el Ecuador. Así mismo, los establecimientos en la actualidad por motivos de pandemia no cuentan con la presencia de huéspedes discapacitados en las instalaciones, ha habido una demanda baja de huéspedes incluyendo al huésped discapacitados. También se identificó que los dueños de los establecimientos hoteleros pese a tener el conocimiento de esta tipología turística no ponen en práctica debido a la falta de recursos económicos, por ende, evita que el segmento de turistas discapacitados en ciertas ocasiones pueda acceder a hospedarse.

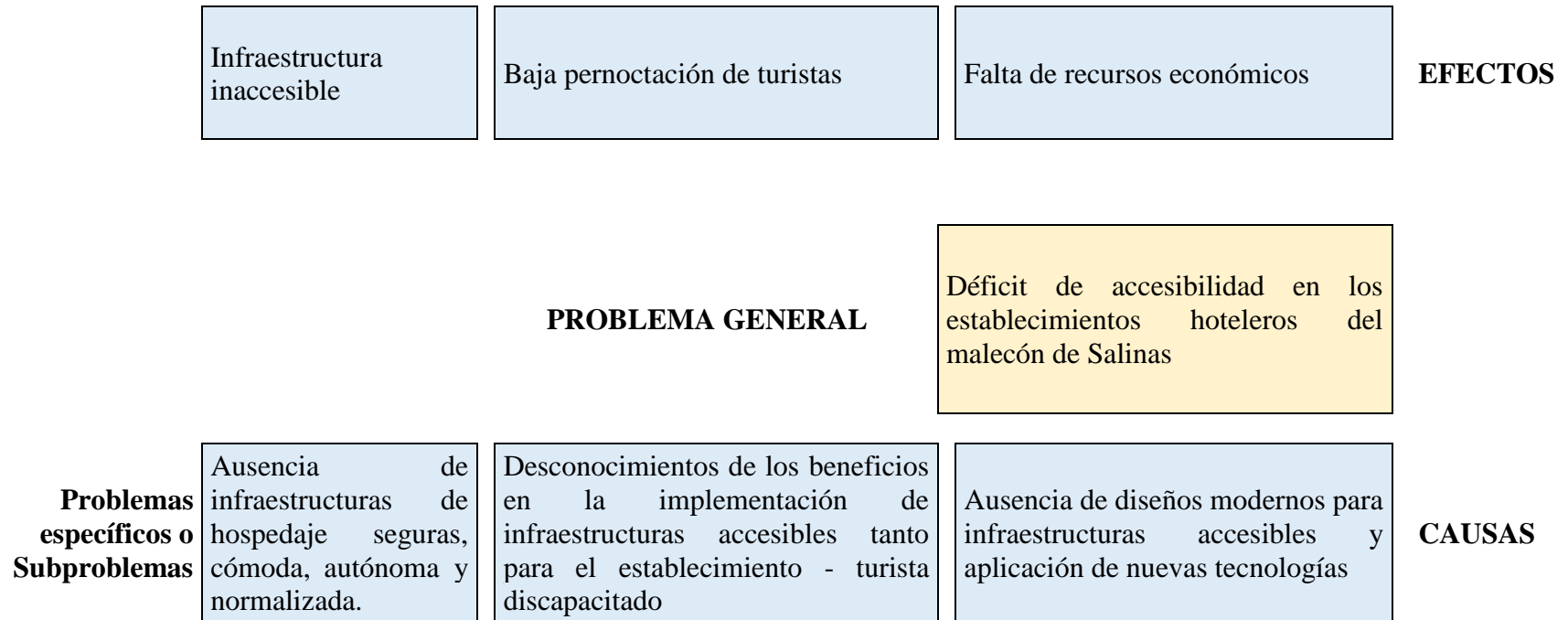
RECOMENDACIONES

- Una vez concluido el presente ensayo de titulación, se recomienda que la comunidad y profesionales en turismo investiguen más acerca de esta tipología turística y en un futuro pongan en práctica el desarrollo de infraestructura accesibles, existen manuales de accesibilidad universal que pueden ayudar a fomentar la iniciativa para generar medios accesibles ya sea en los servidores hoteleros como en los demás servidores turísticos que están presentes en el destino. Además, que los profesionales interesados sobre el tema se relacionen con entidades turísticas para realizar una previa investigación del tema con el uso de la ficha de accesibilidad de manera que se permita determinar cuál es el equipamiento que se tiene o no en la actualidad y de posterior a ello proceder a solucionar aquellos factores que delimitan el desarrollo turístico accesible como igualmente la realización de capacitaciones al personal hotelero para atender al cliente discapacitado como por ejemplo en lenguaje de señas en el cantón Salinas y en las demás provincias del Ecuador.
- Antes de finalizar, se recomienda como ya se había mencionado anteriormente adaptar infraestructuras de acuerdo con la necesidad actual en este caso involucrar a los avances tecnológicos como medio clave para generar espacios adecuados para el cliente discapacitado tomando en cuenta desde la infraestructura interna y externa del hotel y la atención al cliente, a través de ello se generaría el beneficio por ambas partes, es decir, al discapacitado a desenvolverse de manera libre, armónica y hasta independiente y en los hoteles generar demanda siempre y cuando se tome en consideración un diseño universal acorde al destino.
- Por último, se recomiendan a los propietarios de los establecimientos hoteleros a realizar acciones, proyectos, inversiones que encaminen al rediseño o diseño de infraestructuras accesibles según sea el caso de manera

que ayude a generar la confianza y afluencia de clientes con y sin discapacidad en los establecimientos, generar ingresos económicos, además de contribuir a que el destino sea reconocido como un sitio accesible sin barreras a nivel mundial, cabe recalcar que el segmento de personas con discapacidades también son participes cada vez más en la actividad turística.

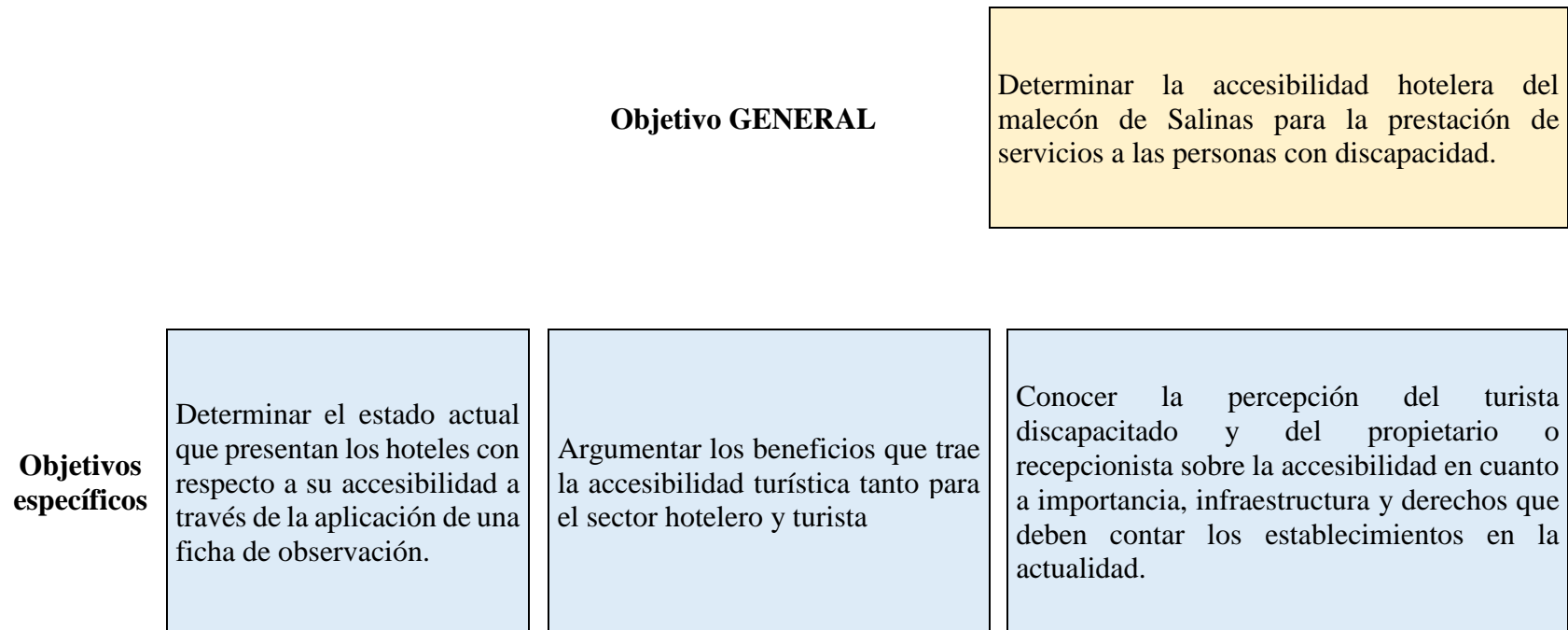
Árbol de problema

Anexo 1. Árbol de problemas de ensayo



Anexo 2. Árbol de problemas de ensayo

Árbol de objetivos



Anexo 3. Árbol de objetivos del ensayo

OPERACIONALIZAR LAS VARIABLES									
Nº	VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ACTORES		
1	Accesibilidad	<p>Definición: La accesibilidad es un conjunto de características que hacen posible que cualquier entorno, servicio, sistema de gestión o mantenimiento se diseñe, ejecute o sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad e igualdad.</p>	Conjunto de características que hacen posible un entorno, servicio, diseño apto para el máximo número de personas	Disfrute libre de la actividad turística sin barreras	¿Identificar las oportunidades y derechos que tiene el turista con discapacidad?	Encuestas	Turista /encargado hotel		
							¿Conoce los tipos de discapacidad?	Encuestas	Turista/encargado hotel
							Encuestas	Turista/encargado hotel	
			Condiciones de confort	Opinión sobre la accesibilidad turística de las personas con discapacidad y sector hotelero	¿Desde cuándo usted conoce de las actividades que genera el turismo accesible?	Encuestas	Turista/encargado hotel		
					¿Cuál es su opinión acerca de la implementación de infraestructuras accesibles?	Encuestas	Turista/encargado hotel		
			Beneficio de seguridad e igualdad	Beneficios a la sociedad por la implementación de infraestructuras accesibles	¿Cómo considera que debe ser la atención al turista con discapacidad?	Encuestas	Turista/encargado hotel		
					¿Considera usted importante la implementación de infraestructuras accesibles al sector hotelero?	Encuestas	Turista/encargado hotel		
					¿Qué beneficio trae consigo la implementación de medidas de seguridad y accesibilidad al sector hotelero del cantón Salinas?	Encuestas	Turista/encargado hotel		
					¿Cuál es el equipamiento especializado que debe contar los establecimientos hoteleros para ofertar de sus servicios?	Encuestas	Turista/encargado hotel		
					¿Qué considera usted necesario para que el cantón Salinas sea totalmente accesible?	Encuestas	Turista/encargado hotel		

Anexo 4. Operacionalización de variables del ensayo

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES
<p>“La accesibilidad turística en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas, provincia de Santa Elena”</p>	<p>Déficit de accesibilidad en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas</p> <p>Prob.Exp.1. Ausencia de infraestructuras de hospedaje seguras, cómoda, autónoma y normalizada.</p> <p>Prob.Exp.2. Desconocimientos de los beneficios en la implementación de infraestructuras accesibles tanto para el establecimiento - turista discapacitado</p> <p>Prob.Exp.3. Ausencia de diseños modernos para infraestructuras accesibles y aplicación de nuevas tecnologías</p>	<p>Determinar la accesibilidad hotelera del malecón de Salinas para la prestación de servicios a las personas con discapacidad.</p> <p>Obj.Exp.1. Determinar el estado actual que presentan los hoteles con respecto a su accesibilidad a través de la aplicación de una ficha de observación.</p> <p>Obj.Exp.2. Argumentar los beneficios que trae la accesibilidad turística tanto para el sector hotelero y turista</p> <p>Obj.Exp.3. Conocer la percepción del turista discapacitado y del propietario o recepcionista sobre la accesibilidad en cuanto a importancia, infraestructura y derechos que deben contar los establecimientos en la actualidad.</p>	<p>X: Accesibilidad turística</p>	<p>X1. Disfrute libre de la actividad turística sin barreras</p> <p>X2. Opinión sobre la accesibilidad turística de las personas con discapacidad y sector hotelero</p> <p>X3. Beneficios a la sociedad por la implementación de infraestructuras accesibles</p>

Anexo 5. Matriz de consistencia del ensayo



CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS DISCAPACITADOS

Ensayo:

N° Encuesta:

Fecha:

Localización:

Objetivo: Determinar si el turista conoce acerca del turismo accesible, importancia, infraestructura con respecto a la accesibilidad en el sector hotelero del malecón de Salinas.

Preguntas socio-demográficas

1. ¿A qué rango de edad pertenece?

De 15 a 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a 55 años

56 años en adelante

2. ¿A qué género pertenece?

Femenino

Masculino

3. ¿Cuál es su lugar de residencia?

Salinas

La Libertad

Santa Elena

Otro:

4. ¿Qué nivel de estudio posee?

Sin estudios

Primaria

Secundaria

Tercer nivel

Cuarto nivel

Preguntas

5. ¿Cuál es su tipo de discapacidad?

Física

Auditiva

Visual

Intelectual

Psicosocial

Ninguna

6. ¿Conoce de las oportunidades y derechos que tiene el turista con discapacidad?

SI

NO

7. ¿Desde cuándo usted conoce de las actividades que genera el turismo accesible?

Desde 15 a 20 años

Desde 21 a 26 años

Desde 27 a 32 años

8. ¿Considera usted importante la implementación de infraestructuras accesibles al sector hotelero?

No es importante

Poco importante

Algo importante

Desde 33 años en adelante	<input type="checkbox"/>	Importante	<input type="checkbox"/>
		Muy importante	<input type="checkbox"/>
9. ¿Cómo considera usted que debe ser la atención al turista discapacitado?		10. ¿Conoce los beneficios que trae consigo la implementación de medidas de seguridad y accesibilidad?	
Totalmente satisfecho	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Algo satisfecho	<input type="checkbox"/>		
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>		
Totalmente insatisfecho	<input type="checkbox"/>		
11. ¿Conoce usted hoteles con infraestructura accesibilidad dentro del cantón?		12. ¿Considera usted que los establecimientos hoteleros están aptos para ofertar un turismo para todos?	
SI	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
13. ¿Cuál de los siguientes elementos considera usted que debe ser parte de la infraestructura que deben contar en la actualidad los establecimientos hoteleros?		14. ¿Qué considera usted necesario para que la provincia de Santa Elena sea totalmente accesible?	
Plaza de aparcamiento reservadas	<input type="checkbox"/>	Mejora de la accesib. en la oferta turística	<input type="checkbox"/>
Rampas-pasamanos	<input type="checkbox"/>	Promoción en temas de turis. accesible	<input type="checkbox"/>
Habitaciones y baños accesibles	<input type="checkbox"/>	Formación en temas de turismo accesible	<input type="checkbox"/>
Dispositivos elevadores	<input type="checkbox"/>	Innovación	<input type="checkbox"/>
Recepción accesible	<input type="checkbox"/>	Proyectos en materia de turismo accesible	<input type="checkbox"/>
Salidas de emergencia accesible	<input type="checkbox"/>	Otro:	<input type="checkbox"/>
Silla elevadora hidráulica	<input type="checkbox"/>		
Señalización informática accesible	<input type="checkbox"/>		
Personal capacitado	<input type="checkbox"/>		
Otro:	<input type="checkbox"/>		

Anexo 6. Modelo de encuesta al turista discapacitado



ENCUESTA DIRGIDA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Ensayo:

N° Encuesta:

Fecha:

Localización:

Objetivo: Determinar si el sector hotelero del malecón de Salinas pone en práctica el desarrollo de un turismo accesible para brindar al turista discapacitado.

Preguntas socio-demográficas

1. ¿A qué rango de edad pertenece?

De 15 a 25 años	<input type="checkbox"/>
De 26 a 35 años	<input type="checkbox"/>
De 36 a 45 años	<input type="checkbox"/>
De 46 a 55 años	<input type="checkbox"/>
56 años en adelante	<input type="checkbox"/>

2. ¿A qué género pertenece?

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cuál es su lugar de residencia?

Salinas	<input type="checkbox"/>
La Libertad	<input type="checkbox"/>
Santa Elena	<input type="checkbox"/>
Otro:	_____

4. ¿Qué nivel de estudio posee?

Sin estudios	<input type="checkbox"/>
Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
Cuarto nivel	<input type="checkbox"/>

Preguntas

5. ¿Posee en el establecimiento algún tipo huésped con discapacidad?

Física	<input type="checkbox"/>
Auditiva	<input type="checkbox"/>
Visual	<input type="checkbox"/>
Intelectual	<input type="checkbox"/>
Psicosocial	<input type="checkbox"/>
Ninguna	<input type="checkbox"/>

6. ¿Conoce las oportunidades y derechos que debe tener tiene el turista con discapacidad?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

7. ¿Desde cuándo usted brinda las actividades en materia de turismo accesible en sus instalaciones?

Desde 15 a 20 años	<input type="checkbox"/>
Desde 21 a 26 años	<input type="checkbox"/>
Desde 27 a 32 años	<input type="checkbox"/>
Desde 33 años en adelante	<input type="checkbox"/>

8. ¿Usted como propietario/encargado del hotel considera importante la implementación de infraestructuras accesibles?

No es importante	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
Algo importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Muy importante	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cómo considera usted que debe ser la atención al huésped discapacitado?

10. Usted como propietario/encargado del hotel ¿Qué beneficios brinda al turista al contar con la

		implementación de medidas de seguridad y accesibilidad?	
Totalmente satisfecho	<input type="checkbox"/>	Seguridad	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>	Comodidad	<input type="checkbox"/>
Algo satisfecho	<input type="checkbox"/>	Igualdad	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>	Libre movilidad	<input type="checkbox"/>
Totalmente insatisfecho	<input type="checkbox"/>	Otro:	_____
11. Dentro de su competencia ¿Conoce usted los hoteles que cuentan con infraestructura accesible?		12. ¿Considera usted que su establecimiento este apto para ofertar un turismo para todos?	
SI	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
13. ¿Cuál de las siguientes opciones cuenta su hotel para ofertar?		14. ¿Qué considera usted necesario para que la provincia de Santa Elena sea totalmente accesible?	
Plaza de aparcamiento reservadas	<input type="checkbox"/>	Mejora de la accesibilidad en la oferta turística	<input type="checkbox"/>
Rampas-pasamanos	<input type="checkbox"/>	Promoción en temas de turismo accesible	<input type="checkbox"/>
Habitaciones y baños accesibles	<input type="checkbox"/>	Formación en temas de turismo accesible	<input type="checkbox"/>
Dispositivos elevadores	<input type="checkbox"/>	Innovación	<input type="checkbox"/>
Recepción accesible	<input type="checkbox"/>	Proyectos en materia de turismo accesible	<input type="checkbox"/>
Salidas de emergencia accesible	<input type="checkbox"/>	Otro:	_____
Silla elevadora hidráulica	<input type="checkbox"/>		
Señalización informática accesible	<input type="checkbox"/>		
Personal capacitado	<input type="checkbox"/>		
Otro:	_____		

Anexo 7. Modelo de encuesta a hoteles

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTION Y DESARROLLO TURISTICO



Ficha general de accesibilidad: Hotel Salinas

NOMBRE DEL ATRACTIVO						
PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	Parte del atractivo	Parte del entorno
	I. GENERALES					
Estacionamiento	X					
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		X				
Rampas externas a desnivel		X				
Gradas externas (Ingresos)		X				
Vías de circulación peatonal						
Señalética Informativa	X					
Señalética Direccional	X					
Señalética Preventiva	X					
Puertas automáticas		X		Ascensor, entre no. Puertas flexibles si.		
Ascensor	X					
Pasamanos	X			Escaleras.		
Baños	X					
Personal capacitado en Discapacidades		X				

Ficha espacios de accesibilidad:

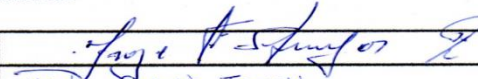
PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN	APTITUD PARA TIPOS DE DISCAPACIDAD											
	FISICA			VISUAL			AUDITIVA			PSICOSOCIAL e INTELLECTUAL		
	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
2. Recepción/Guardiania/Punto de información												
Adaptación del counter o recibidor para silla de ruedas o personas de talla baja	X											
Registros en sistema Braille					X							
Sistema JAWS para registro (Ejm: Ingreso, salida, particulares)			X									
Registros ilustrados, gráficos, con contraste de colores.	X											
Pantallas LED			X									
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)												
Personal capacitado en Lengua de Señas		X			X			X				

3. Baños (abierto al público)	FÍSICA			VISUAL			AUDITIVA			PSICOSOCIAL e INTELLECTUAL		
	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1.50m)	X											
Barras de apoyo <i>En la entrada no en el baño</i>	X	X										
Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)												
Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)	X											
Grifería de pulsación, palanca o sensor <i>una qe otras no todos los hab.</i>	X											
Lavabo sin pedestal												
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel. papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.	X			X			X			X		
Bandas podotáctiles o contraste en piso <i>unos si otros no.</i>	X											
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)												
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)	X											
Rotulación gráfica clara	X						X			X		

4. Espacios de circulación (pasillos, andenes, escaleras, puentes, senderos, aceras y otras vías destinadas a la circulación del visitante)	FÍSICA			VISUAL			AUDITIVA			PSICOSOCIAL e INTELLECTUAL		
	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)					X							
Sensores de voz/ bucle magnético <i>Si para saber quien llega y va.</i>		X										
Bandas podotáctiles.												
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)	X											
Rotulación gráfica clara (Visual, ilustrada)	X											
Señalética clara, gráfica y bien distribuida	X											
Espacio libre de maniobra y circulación	X											

5. Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)	FÍSICA			VISUAL			AUDITIVA			PSICOSOCIAL e INTELLECTUAL		
	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
Maquetas táctiles (3D)												
Espacio libre de maniobra y circulación	X											
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)	X											
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)												
Señalética Informativa	X											
Señalética Direccional	X											
Señalética Preventiva	X											
Bandas podotáctiles.	X											
Información gráfica /fotografías, pósters, videos	X											
Personal capacitado en Lengua de Señas								X				

OBSERVACIONES GENERALES:

Firma y/o Sello del encuestado		Hora de Inicio: 11:40
NOMBRE DEL RESPONSABLE	María Carceñón Tomalá	Hora de Salida: 11:56
	FIRMA	María Carceñón

EMTURISA

Anexo 8. Modelo de ficha de accesibilidad de MINTUR



Anexo 9. Encuesta y aplicación de ficha realizada a recepcionista del hotel Casablanca



Anexo 10. Encuesta realizada al turista discapacitado

Bibliografía

- Alvarado, P. D. (2019). *Universidad De Las Américas* . Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/11694/1/UDLA-EC-TPE-2019-29.pdf>
- Armendáriz, G. M. (Septiembre de 2017). *Congreso Internacional de Contaduría, administración e informática*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/8.01.pdf>
- Boudeguer Simonetti, A., Prett Weber, P., & Squella Fernández, P. (2010). *Manual de Accesibilidad Universal*. Santiago de Chile.
- Carriel Carpio, J. G. (2019). *Universidad Estatal del sur de Manabí*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2059/1/UNESUM-ECU-ECOTURISMO-2020-06.pdf>
- Casilla Ruíz, H. (2018). *Universidad Técnica de Babahoyo* . Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4243/P-UTB-FCJSE-HTURIS-000039.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CONADIS . (Abril de 2021). Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades . (30 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Endara Skorova, K. (2014). *Universidad Tecnológica Equinoccial*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13496/1/57954_1.pdf
- Fernández Alles , M. T. (2017). *Universidad de Cádiz* . Obtenido de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/15665/mtfernandezalles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández Alles, M. (2007). *Universidad de Cádiz*. Obtenido de <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/15665/mtfernandezalles.pdf>
- Fuentes Cantuta, F. (2015). *Universidad Mayor de San Andrés* . Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13785/TG-3601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guía virtual de Turismo Accesible para personas con Discapacidad* . (2014).
Obtenido de <http://turismoaccesible.ec/site/>
- Ministerio de Turismo. (2019). *Turismo en cifras*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Paradero de Turismo de España , & SOCYTEC SL. (2007). *Manual de Accesibilidad universal para hoteles* . Madrid: Artegraf,S.A. Obtenido de <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/socytec-paradores-01.pdf>
- Sánchez Ruiz , J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres , D. (2020). Turismo accesible e inclusive en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Scielo*, 1-5.
- Santamaría Vargas, G. L. (2017). *Universidad Regional Autónoma de los Andes* .
Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7363/1/PIUAETH006-2017.pdf>
- Vergara, A. L. (2017). Turismo Accesible en el Ecuador . *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil*, 3.
- Zamora Méndez, R. (2011). *Repositorio Institucional Universidad de Cuenca*.
Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1684>