



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TEMA:**

Propuesta de un plan de mejora del servicio hotelero para personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real. Portoviejo

**AUTOR:**

Zavala Morán Antonio Alejandro

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTOR(A):**

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, 5 de Marzo de 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Zavala Morán Antonio Alejandro, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

**TUTOR (A)**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

Guayaquil, 5 de Marzo de 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Zavala Morán Antonio Alejandro

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, Propuesta de un plan de mejora del servicio hotelero para personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real. Portoviejo, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 5 de Marzo de 2020

**EL AUTOR**

---

Zavala Morán Antonio Alejandro



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Zavala Morán Antonio Alejandro

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Propuesta de un plan de mejora del servicio hotelero para personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real. Portoviejo, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 5 de Marzo de 2020

**EL AUTOR:**

---

Zavala Morán Antonio Alejandro



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**Certificación de Antiplagio**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado Propuesta de un plan de mejora del servicio hotelero para personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real. Portoviejo, presentado por el estudiante Zavala Morán Antonio Alejandro fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (5 %), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	<a href="#">Tesis Antonio Zavala Morán.doc</a> (D48061997)
Presentado	2019-02-18 12:54 (-05:00)
Presentado por	Jose Medina (jose.medina@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	jose.medina.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	RV: Informe Urkund <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
	5% de estas 35 páginas, se componen de texto presente en 16 fuentes.

---

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

**TUTOR (A)**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad.

Gracias a mis padres: Antonio y Grace, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de la profesión, de manera especial al Lcdo. Alfonso Sánchez Macías, Mgs, tutor del proyecto de titulación, quien me ha guiado con su paciencia y conocimientos, y a los directivos y empleados del Hotel Ceibo Real por su colaboración y valioso aporte en la investigación.

**A TODOS GRACIAS**

Zavala Morán Antonio Alejandro

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y la fortaleza para continuar con mi proceso académico.

A mis padres, Antonio Zavala y Grace Morán, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí

A mis queridas hermanas por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de mi etapa estudiantil.

Antonio Alejandro Zavala Morán



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs**

TUTOR (A)

---

**Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.**

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

---

**Lcda. Grace Mogollón Claudett, Mgs.**

COORDINADOR(A) DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Lcdo. Alfonso Sánchez Macías, Mgs**

OPONENTE





**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>Zavala Morán Antonio Alejandro</b>	

---

**Lcdo. Alfonso Sánchez Macías, Mgs**

**TUTOR**

## Índice general

Introducción .....	2
Planteamiento del problema .....	3
Formulación del problema .....	3
Antecedentes .....	4
Objetivos de la investigación .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
Justificación.....	6
<b>CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>8</b>
Concepto de discapacidad .....	17
Modelos sobre discapacidad .....	8
Cifras mundiales sobre discapacidad .....	9
Cifras de discapacidad en Ecuador .....	11
Barreras discapacitantes .....	14
Accesibilidad.....	16
Principio de diseño universal .....	12
Marco referencial .....	19
<b>CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>24</b>
Tipo de investigación .....	24
Método de investigación .....	24
Enfoque de investigación .....	24
Técnica de recolección de datos.....	25
Tipo de estudio aplicado .....	25
Población y muestra .....	25

Desarrollo de la entrevista.....	35
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>37</b>
Desarrollo de la propuesta.....	37
Ubicación del entorno de estudio .....	37
Aspectos socioeconómicos del entorno.....	37
Diagnóstico turístico del entorno .....	38
Análisis de Mercado.....	38
Análisis de la demanda.....	38
Análisis FODA del entorno.....	40
Estrategias para aplicar el modelo de turístico de accesibilidad Universal.....	40
Presentación de la propuesta .....	42
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>54</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>60</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>62</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. Cifras mundiales .....	10
Tabla 2. Cifras en Ecuador .....	11
Tabla 3. Barreras limitantes .....	13
Tabla 4. Diseño universal.....	25
Tabla 5. Barreras de accesibilidad.....	27
Tabla 6. Igualdad de condiciones .....	28
Tabla 7. Discriminación o exclusión.....	29
Tabla 8. Accesibilidad.....	30
Tabla 9. Supresión de barreras .....	32
Tabla 10. Servicios e instalaciones hoteleras .....	33
Tabla 11. Paquetes turísticos de operadoras.....	34
Tabla 12. Supresión de barreras y autonomía.....	35
Tabla 13. Facilidades de accesibilidad.....	37
Tabla 14. FODA.....	43
Tabla 15. Requisitos de accesibilidad.....	45
Tabla 16. Eliminación de barreras.....	47

## **Índice de Apéndices**

Apéndice A. Encuesta aplicada a personas con discapacidad.....	62
Apéndice B Entrevista aplicada al gerente del hotel Ceibo Real.....	63
Apéndice C Evidencia fotográfica del trabajo realizado .....	64

## Resumen

El presente trabajo de investigación propuso como objetivo general desarrollar un plan de mejoras del servicio hotelero, orientado hacia la accesibilidad universal de personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real de Portoviejo, teniendo como contexto de estudio el importante desarrollo de la industria turística en las últimas décadas y la alta demanda de servicios hoteleros de un significativo sector de la población como son las personas con discapacidad, debido a su incorporación a actividades escolares, laborales y sociales. Para realizar la investigación se recurrió a una profunda revisión de carácter teórico bibliográfico del tema en estudio, y al trabajo de campo efectuado mediante una encuesta aplicada a personas con discapacidad física con el fin de conocer las dificultades que enfrentan en relación a las barreras de accesibilidad y entrevista abierta orientada al gerente propietario del hotel Ceibo Real para obtener datos sobre la discapacidad y la accesibilidad a los servicios hoteleros. Con los elementos conseguidos, se procedió al procesamiento de información y al análisis de los resultados, lo que permitió describir el planteamiento de la propuesta y las conclusiones de investigación.

***Palabras claves:*** Servicio hotelero, accesibilidad universal, discapacidad física industria turística

## **Abstract**

The present research project proposed as a general objective to develop a plan for improving the hotel service, oriented towards the universal accessibility of people with physical disabilities. Hotel Ceibo Real de Portoviejo, having as context of study the important development of the tourist industry in the last decades and the high demand of hotel services of a significant sector of the population such as people with disabilities, due to its incorporation into school activities, labor and social. In order to carry out the research, a thorough bibliographic review of the subject under study was used, as well as field work carried out through a survey applied to people with physical disabilities in order to know the difficulties they face in relation to accessibility barriers. and an open interview aimed at the owner manager of the Ceibo Real hotel to obtain data on disability and accessibility to hotel services. With the elements obtained, we proceeded to the processing of information and the analysis of the results, which allowed us to describe the conclusions and the approach of the research proposal.

**Keywords:** *Hotel service, universal accessibility, physical disability, tourist industry*

## **Introducción**

En las últimas décadas el sector turismo ha experimentado un gran desarrollo, como parte importante de ese crecimiento se encuentra la alta demanda de servicios hoteleros. De igual manera, la progresiva incorporación de personas en situación de discapacidad a las actividades escolares, laborales y sociales, representa un reto para brindarles las condiciones adecuadas de seguridad y comodidad.

Es de importancia tener presente que la discapacidad es “la relación entre las limitaciones y las diferentes barreras actitudinales y de entorno, que impiden la participación real y positiva en la sociedad, en igualdad de condiciones” (Reyes y Riveros, 2013), es decir, que a pesar que tienen asegurado el pleno ejercicio de los derechos y el acceso a atención, salud, educación, trabajo, la realidad es muy distinta, permanentemente se les vulneran sus derechos, excluyéndolos de las actividades diarias, entre otras el acceso a la recreación.

Por otra parte, manifiesta la Organización Mundial del Turismo OMT (2014) que “el grupo poblacional con discapacidad requiere un espacio cada vez más amplio en los sectores sociales, especialmente en torno a las actividades turísticas” (p. 3). El problema se presenta ante las múltiples barreras que deben enfrentar las personas en situación de discapacidad y la limitada oferta de servicios hoteleros orientada a facilitar el acceso a este importante sector de la sociedad.

Por lo antes expuesto, se plantea en el presente trabajo de investigación, como objetivo general, desarrollar un plan de mejora del servicio hotelero, orientado hacia la accesibilidad de personas en situación de discapacidad física. La propuesta se realizará en el Hotel Ceibo Real de Portoviejo.

El trabajo se efectuará por medio de un enfoque cualitativo, cuantitativo descriptivo, no probabilístico intencional, con una investigación de campo, utilizando como instrumento la encuesta aplicada a personas con discapacidad física, para extraer datos cuantitativos sobre las dificultades que enfrentan en relación a barreras de accesibilidad.



De igual manera se efectuará entrevista abierta al gerente del hotel principado para conocer datos cualitativos de la realidad investigada. Los resultados obtenidos serán procesados por medio de un software informático de datos, lo que permitirá realizar su posterior análisis, redactar las conclusiones y diseñar la propuesta de investigación orientada a mejorar la oferta turística accesible para las personas en situación de discapacidad física.

### **Planteamiento del problema**

Históricamente a las personas en situación de discapacidad física, se los ha ubicado dentro de los grupos en desventaja, en el que por motivo de este encasillamiento han tenido que enfrentar toda clase de influencias negativas, debiendo hacer frente a un gran número de barreras con riesgo de desarrollar un autoconcepto negativo, correspondiendo esta situación no solo al plano personal, sino extendiéndose al entorno familiar, académico, laboral y social (Soler, 2015).

En época actual, han conseguido el pleno ejercicio de sus derechos y el acceso a atención, salud, educación, trabajo y recreación, la autonomía alcanzada por las personas con discapacidad ha derivado en su incorporación a la actividad turística, con una fuerte demanda del servicio hotelero y la oferta de servicios que no alcanza a adecuar los diferentes espacios a las reales necesidades y condiciones de vida de este grupo poblacional.

De manera permanente, la práctica del turismo de las personas con discapacidad física, se encuentra con una diversidad de dificultades (barreras arquitectónicas, urbanísticas, actitudinales, de exclusión, transporte, etc.), limitando el disfrute del tiempo libre, no sólo de quien padece la discapacidad, sino de su entorno inmediato, familia y amigos, razón por la que este segmento poblacional, requiere accesibilidad a todos los servicios de oferta turística de manera urgente (Organización Mundial del Turismo OMT, 2014)

### **Formulación del problema**

Para dar una solución al planteamiento del problema, se formula la siguiente pregunta.

¿Mejorar el servicio hotelero del hotel Ceibo Real de Portoviejo ampliaría la oferta turística accesible para las personas en situación de discapacidad física?

### **Antecedentes**

Las personas con diferentes tipos de discapacidad, entre las que se encuentra la discapacidad física, objeto del presente estudio, permanentemente han luchado en todos los ámbitos de la sociedad para que sus derechos sean reconocidos; no obstante, esta lucha, los cambios se han producido muy lentamente. En opinión de Ríos (2015) “los antecedentes de discapacidad se encuentran en el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de 1981 y las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades de 1993” (p. 47).

Estas convenciones mundiales fueron la iniciativa para reconocer los derechos de este importante sector de la sociedad, y que a pesar de arduas luchas siempre se había pasado por alto, por tal razón los consensos alcanzados en el marco de los anteriormente mencionados programas de enfoque mundial se consideraron exitosos, pero al no ser normas de cumplimiento obligado no tuvieron el impacto esperado en la sociedad.

Como antecedentes de estudio, se menciona en España un trabajo realizado por Soler (2015), sobre El Turismo Social Accesible: Un análisis sociológico en la Región de Murcia, donde se analiza el concepto de turismo accesible, desde la perspectiva Darcy y Dickson, quien plantea que el turismo accesible hace posible a las personas con necesidades de movilidad, visión, audición y cognitivas, puedan realizar actividades turísticas de manera autónoma en igualdad y dignidad a través de un diseño universal de los productos, ambientes y servicios.

Núñez y Olivera (2016) investigó sobre la accesibilidad para las personas con capacidad restringida en los establecimientos hoteleros de la ciudad de la Rioja. Mencionando que los establecimientos hoteleros son un enlace entre las personas en situación de discapacidad y el turismo accesible, ya que este grupo social, antiguamente ignorado por las operadoras turísticas, hoy día, son turistas potenciales

y una gran fuente de ingresos para el sector turístico. Por lo tanto, la identificación como turistas potenciales a las personas con capacidades limitadas será la base para un proceso que conduce a la eliminación de las barreras para la accesibilidad en el medio físico y cultural, que actualmente caracteriza como tendencia a los establecimientos turísticos y hoteleros.

En Ecuador, Iñiguez, (2016) elaboró un “Estudio de factibilidad para la implementación de un establecimiento hotelero accesible para todos los tipos de discapacidades, en el cantón Salinas”. con el propósito de definir la factibilidad de adecuar un establecimiento hotelero que sea accesible a todo tipo de discapacidades.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Desarrollar un plan de mejoras del servicio hotelero, orientado hacia la accesibilidad universal de personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real de Portoviejo.

### **Objetivos Específicos**

Indagar en fuentes bibliográficas el estado actual del servicio hotelero en referencia a turistas con discapacidad

Determinar la relación entre la oferta hotelera y el limitado acceso de turistas con discapacidad

Identificar los requerimientos de accesibilidad para turistas con discapacidad física

## **Justificación**

En el desarrollo del presente trabajo, se destacan dos términos que atendiendo a su significado son distintos, pero que en conjunto forman parte de la misma noción, estos son accesibilidad y discapacidad. La accesibilidad vinculada a la discapacidad “es un derecho inherente de una persona, ajeno a su condición, que les otorga la posibilidad de ingresar, transitar y permanecer en determinado espacio, seguro, autónomo y confortable” (Fernández, 2014, p. 268).

Por otra parte, las personas con discapacidad, representan un segmento importante de la sociedad; según “la Organización Mundial de la Salud, OMS globalmente existe entre un 7% y 10%, de personas con alguna discapacidad y en el país, según el Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS (2015) indica cifras de 408.021 personas con algún tipo de discapacidad” (Rivadeneira, 2017, p. 11).

La relevancia del presente trabajo radica en el vínculo que se establece entre las personas con discapacidad física, y el derecho que tienen de acceder libremente a cualquier lugar, en el presente caso a los hoteles como espacios de servicios turísticos, siendo difícil concebir su noción, sin considerar antes el vínculo entre los términos descritos anteriormente.

Considerándose un factor básico para la inclusión social de las personas con discapacidad, exigir sus derechos, el que se expresa a través de la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transporte; así como, a la eliminación de barreras a la información y a la comunicación. (Constitución de 2008, sección sexta, artículos 47, 48, 49).

Todo entorno ha de ser concebido, diseñado, construido, equipado y mantenido de forma que las personas, independientemente de sus capacidades puedan acceder en condiciones de igualdad, autonomía y seguridad, su ausencia representa una de las muchas formas de discriminación que existen.

La importancia del presente trabajo tiene que ver con posibilitar el acceso

universal, ya que tal y como manifiestan Galán y Robles, (2015), “no se puede concebir a la diversidad como un problema, sino como fuente de oportunidades, ya que es un beneficio para la sociedad, por la interacción en la familia, educación, trabajo y de manera aleatoria en cada uno de los procesos sociales, culturales y comunitarios”.

Por lo descrito anteriormente, el presente trabajo se justifica en la necesidad de derribar toda clase de barreras, y en el ajuste entre la oferta de servicios hoteleros y las necesidades de accesibilidad para turistas con discapacidad física, lo que permitirá desarrollar un plan de mejoras en el servicio que oferta el Hotel Ceibo Real de Portoviejo.

## CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### **Discapacidad física.**

La discapacidad física se encuentra representada por el colectivo más extenso, en el contexto de las discapacidades, al mismo tiempo presenta características bastantes complejas debido a su diversidad, aunque en un mayor porcentaje se presenta como discapacidad física de origen motriz

Según manifiesta Sívori (2014) la discapacidad física motriz es “una alteración del aparato motor que obstaculiza desarrollar actividades cotidianas como ponerse de pie, caminar, trasladarse, coger o manipular cosas, conversar, realizar gestos, etc.” (p 5). Estas limitaciones, dificultan la interacción en la vida familiar, escolar, laboral y social.

Por otra parte, explica Munguía (2013), que las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad física, surgen ante la relación que se presenta entre una dificultad determinada para movilizarse o manipular objetos y las barreras presentes en los lugares donde las personas desarrollan sus actividades diarias.

### **Modelos sobre discapacidad**

Giaconi y San Martín (2015) describen que actualmente la discapacidad puede ser definida teóricamente a partir de tres modelos:

“1) el modelo médico: que entiende la discapacidad desde la perspectiva individual, cuyo foco está puesto en los déficit físicos de las personas; 2) El modelo social: que define discapacidad como una situación resultante de variables estructurales y sociales, promoviendo el ejercicio de los derechos humanos y la inclusión plena y efectiva de las personas en situación de discapacidad, y ;3) el modelo biopsicosocial: que agrupa el modelo médico y social, entregando una visión más amplia y completa de lo que significa la discapacidad. (p. 65).

Los anteriormente citados autores sostienen que el modelo biopsicosocial, “define la discapacidad como un término genérico que incluye déficit, restricciones para la participación y limitaciones de actividad siendo el resultado negativo de la interacción entre personas con un problema de salud y factores personales y ambientales” (Giaconi & San Martín, 2015, p. 65).

Al ser el modelo biopsicosocial uno de los más aceptados en la actualidad, implica que actualmente el grado de impacto de la discapacidad, estaría en estrecha relación con la persona que la padece y el medio en que interactúa, ya que contiene múltiples formas y se presenta en diferentes grados, algunas pueden mostrarse de manera leve o pasajera, mientras que otras son realmente incapacitantes. Escenario complicado, tanto para quien sobrelleva la discapacidad, como para el entorno familiar, educativo y social.

En este contexto se considera que la Convención de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad “es el primer instrumento en materia de derechos humanos de las personas con discapacidad, se armonizan los modelos médicos, social y se reconoce la persona con discapacidad como un sujeto de derechos y obligaciones” (Hernández Ríos, 2015, p. 57).

Por su parte Maldonado (2013) manifiesta que “las personas con discapacidad, deben orientarse a defender los derechos humanos alcanzados en las convenciones internacionales, así como en la legislación nacional, para que en la práctica se conviertan en hechos reales, que les proporcionen libre acceso a oportunidades para desarrollarse de manera autónoma” (p. 10).

### **Cifras mundiales sobre discapacidad**

En todos los países del mundo “Más de mil millones de niños, niñas, adolescentes y adultos, se desarrollan y viven con algún tipo de discapacidad, datos recientes informan que de esta cantidad, unos 200 millones de personas realizan sus actividades diarias, teniendo serios problemas para llevarlas a cabo” (OMS, 2011, p. 5), aunque la discapacidad se manifiesta en diversos tipos, también varía su intensidad, y a pesar de los notables avances en medicina alcanzados en las últimas décadas su prevalencia se encuentra en aumento. Estimaciones reales sobre la discapacidad en el mundo se describen en la tabla 1.

**Tabla 1.***Cifras mundiales*

<b>Estimaciones</b>	<b>Porcentajes</b>
Más de mil millones entre niños, niñas, adolescentes y adultos existen con alguna discapacidad	Corresponde al 15 % de personas en el mundo
785 millones de adolescentes se desarrollan con alguno de los tipos de discapacidad.	15,6% de adolescentes en el mundo
190 millones de personas sobreviven con alguna discapacidad que los imposibilitan gravemente	3,8% de personas en el mundo
95 millones de niños / niñas (de 0 a 14 años) se desarrollan con alguna discapacidad infantil	5,1% de niños y niñas en el mundo
13 millones de niños / niñas sufren de algún tipo de discapacidad grave	0,7% de niños y niñas en el mundo

Tomado de: (OMS, 2011), [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf)

Según el informe mundial sobre la discapacidad de la OMS (2011), las cifras de niños, niñas, adolescentes y adultos en los distintos países del mundo, se encuentra en aumento, coincidiendo con el envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas, tendencias de problemas de salud en cada país, factores medio ambientales, conflictos socioeconómicos etc. Destacándose en el informe que la discapacidad afecta más a los países pobres y emergentes que a los desarrollados.



## Cifras de discapacidad en Ecuador

En registros del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), establece que 1'653.000 de personas (niños, niñas y adolescentes) tienen alguna clase de discapacidad, encontrándose repartidos a lo largo y ancho del territorio del país. (Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades, 2015). Se realiza una descripción sobre la discapacidad en Ecuador en la tabla 2

**Tabla 2.** *Cifras en Ecuador*

<b>ESTIMACIONES</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Adultos de 65 años en adelante	33% de la población adulta mayor
Adultos de menos de 40 años	19%. De la población adulta
Adultos de 18 a 29 años	14.85% de población adulta joven
Adolescentes de 13 a 17 años	6.03% de población adolescente
Niñas y niños de 7 a 12 años	5.31% población de niños y niñas mayores
Niños y niñas de 4 a 6 años	1.38% población de niños y niñas menores
Infantes de 0 a 3 años	0.51 % población de infantes
Hogares del sector rural tienen alguna persona con discapacidad	El 8% de hogares rurales
Hogares del sector urbano con alguna persona con discapacidad	El 5% de hogares urbanos

Tomado de: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

En Ecuador históricamente la población con discapacidad se la ha mantenido aislada e invisibilizada, por lo que ha sido sometida a tratamientos de exclusión, en el que los únicos responsables de su atención y cuidados han sido los familiares más próximos.

Del párrafo precedente se percibe que “ancestralmente en Ecuador ha existido discriminación hacia las personas con discapacidad; hasta hace pocos años no había legislación adecuada de protección o de apoyo para su desarrollo, actualmente, y especialmente desde la Constitución de 2008 es tema vigente las políticas públicas a favor de la inclusión académica, profesional, y social en el contexto discapacidad” (Campos & Jumbo, 2011, p 15).

En los últimos años existe un mayor compromiso de los estamentos públicos como sociales, en el que amparados por un nuevo Marco Legal inclusivo se lucha por los derechos, los beneficios y por articular políticas públicas, adecuadas para la población con discapacidad en el país.

## **Marco teórico**

### **Principio de diseño universal**

El principio de diseño universal, resulta de relevancia porque hace referencia a la accesibilidad en construcciones “este principio se basa en la idea de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles” (Rozo, 2017, p. 15).

Es una tendencia en el área del diseño relacionada con la creación de productos, entornos y servicios para ser utilizados por todas las personas, de diferentes edades y capacidades, específicamente este tipo de diseño, no busca la separación, sino la inclusión en un ambiente de satisfacción para todos.

La Organización Mundial del Turismo OMT, (2014) define al diseño universal, de la siguiente manera:

El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (p. 5).

Se parte del hecho de que el vínculo de los individuos con el medio, se encuentra de acuerdo con sus capacidades, por lo que el diseño debe observar garantías para que la mayor cantidad de personas con capacidades diversas, puedan llevar a cabo sus actividades en un ambiente de confort y armonía.

Es importante destacar lo que manifiestan Suarez y Estrada, (2017), que el diseño universal, se lo explica en base a 7 principios:

1: Uso equiparable, cuando el diseño es atractivo, útil y puede ser usado por todas las personas con variadas capacidades. 2. Flexibilidad en el uso. El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales. 3. Uso simple e intuitivo, consistente con las expectativas e intuición del usuario con base en la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o grado de concentración. 4. Información fácilmente perceptible, comunica de manera eficaz de acuerdo a las condiciones ambientales diferentes modos para presentar de manera redundante la información esencial (gráfica, verbal o táctilmente). 5. Tolerancia para el error o mal uso, minimiza los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales. 6. Poco esfuerzo físico puede ser usado eficaz y confortablemente con un mínimo de fatiga. 7. Tamaño y espacio suficiente para el acercamiento, la manipulación y el uso, proporcionar dimensiones apropiadas para el acceso, alcance, manipulación y uso, atendiendo al tamaño del cuerpo, la postura o la movilidad del usuario (p 6).

En el sentido más amplio el diseño universal o también conocido como diseño para todos, se acomoda a la diversidad, a la accesibilidad, a la inclusión sin distinción de personas, capacidades o edad. Buscando una sociedad con igualdad de oportunidades y respetando el derecho para todos. Es la tendencia del siglo XXI hacia la accesibilidad, en una sociedad totalmente inclusiva.

## **Barreras discapacitantes**

Permanentemente, el ser humano ejecuta toda clase de actividades, sean éstas personales, laborales o sociales que les permiten realizarse, “las personas con discapacidad encuentran restricciones en la ejecución de sus tareas más básicas, producto del entorno en cual se desenvuelven.” (Alarcon & Vizcarra, 2016, p. 154).

La discapacidad se manifiesta principalmente por las barreras discapacitantes del entorno, se puede decir que la sociedad, tal y como se encuentra delineada ha dado origen a la discapacidad. En opinión de Zakin, (2014) “no existirían personas con discapacidad, si la sociedad se adaptara a sus condiciones,” (p.14).

En este sentido, se comprende, por ejemplo, que, si se pusieran ascensores, rampas en las edificaciones o en las aceras, una persona que utiliza la silla de ruedas podría realizar las mismas actividades que lleva a cabo una persona sin silla de ruedas. Desde el modelo biopsicosocial se concibe que no es la persona quien debe acomodarse a lo que la sociedad impone, sino que es la sociedad quien debe crear las condiciones para que la discapacidad no exista.

Desde la perspectiva más general, Cisternas (2015) indica que

La discapacidad será el resultado de la interacción con barreras que experimenta una persona que presenta deficiencia, lo que produce un impacto específico en su participación plena y efectiva en la sociedad. La interacción con barreras coloca al Estado y a la sociedad en la necesidad de remover obstáculos y de crear condiciones que faciliten la participación plena y efectiva en la sociedad.” (p.19).

Conseguir un apropiado acceso a bienes y servicios, la plena satisfacción y garantía de los derechos humanos, el uso de las libertades fundamentales, la eliminación de toda clase de exclusión y barreras, permitirá alcanzar la accesibilidad a todos los espacios en igualdad de condiciones y oportunidades. Las principales barreras que limitan la participación de las personas con discapacidad se detallan en la tabla 3.

**Tabla 3.** *Barreras limitantes*

<b>Barreras</b>	<b>Descripción</b>
Políticas incorrectas	Las políticas públicas, muy pocas veces observan las necesidades de los grupos sociales minoritarios, en la que se encuentran las personas con discapacidad, y si se expiden, no se aplican.
Actitudes negativas	Las personas no aceptan las diferencias, barreras actitudinales surgen cuando las personas encargadas de la salud no ven más allá de la discapacidad, los docentes no entienden el valor de enseñar a niños discapacitados, los empleadores no reconocen la capacidad, los empleados discriminan a sus compañeros y hasta la familia espera muy poco de su familiar con discapacidad.
Escasa prestación de servicios.	Las personas con discapacidad se encuentran vulnerables a las deficiencias en los servicios de atención de la salud, la rehabilitación, o el apoyo y la asistencia.
Problemas con la prestación de servicios.	Las personas con alguna discapacidad, generalmente tienen problemas en el otorgamiento de los servicios públicos, mala calidad de atención, e insuficiente dotación de personal.
Falta de accesibilidad	Las construcciones públicas y privadas, el transporte y la información son inaccesibles. No existe acceso al transporte público, y es uno de los factores que, con más frecuencia, desalienta a las personas con discapacidad.
Insuficiente participación	Exclusión de las personas con discapacidad en la toma de decisiones sobre su vida.

Tomado de: (Collado, 2013)

Eliminar las barreras actitudinales, arquitectónicas y urbanísticas definitivamente ayuda en la transformación de los espacios para que sean más accesibles, además con una actitud que elimine la discriminación y la exclusión, mejoraría la calidad de vida de quienes sufren alguna discapacidad.

### **Accesibilidad**

La accesibilidad tiene que ver con el entorno, y con las capacidades ya sean físicas, sensoriales o cognitivas abordadas desde una perspectiva global, para tal efecto, Corda y Ferrante (2014), explican la accesibilidad como el “la reunión de particularidades o condiciones que debe tener un entorno, producto o servicio para ser utilizado en situaciones de comodidad, seguridad e igualdad por cualquier persona y específicamente, por quienes viven con alguna discapacidad” (p.4).

De este modo se considera que el derecho humano a la accesibilidad es imprescindible para el logro de una vida digna, al emplear el diseño para compensar las necesidades de todos los individuos, sin discriminación y pudiendo todos los individuos (con o sin discapacidad) poder acceder y utilizar todos los espacios por medio de una verdadera inclusión.

Las afirmaciones anteriores apoyan la noción de que la accesibilidad sienta las bases para la generación de otros derechos, desde el punto de vista de que “toda persona puede padecer en determinado momento de algún problema funcional, pero solo se convertirá en una discapacidad cuando el entorno restrinja el acceso a servicios, instalaciones e información” (Hinojosa & Gutierrez, 2016, p 61).

En el Manual sobre Turismo Accesible para todos, La Organización Mundial del Turismo (2016), muestra la importancia de la accesibilidad en los siguientes puntos:

Es un derecho: la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad lo reconoce como un derecho exigible en la medida que los Estados miembros de las Naciones Unidas ratifiquen y apliquen la Convención.

Está al servicio de los usuarios: las recomendaciones y obligaciones legales son más fáciles de llevar a cabo cuando un destino entiende las

necesidades reales de los diferentes clientes y el porqué de sus demandas.

Es una inversión: si se plantea desde el inicio del diseño o haciendo pequeños cambios, se consiguen mejoras significativas que pueden producir un aumento de cuota de mercado.

Da grandes resultados: mejora la competitividad y favorece la fidelización de los clientes. Los destinos que no cumplan con la accesibilidad corren el riesgo de encontrarse al margen del mercado actual.

Proporciona satisfacción a los clientes: siguiendo estas recomendaciones, se mejora la calidad del servicio y se garantiza una buena experiencia del turista en materia de accesibilidad. (p 7-8).

De este modo se busca facilitar la accesibilidad, orientación, uso y comprensión de espacios con la intención de alcanzar la mayor cantidad de usuarios, sin que ellos tengan que adaptarse, sino que se busca diseñar espacios para que todas las personas puedan desarrollar sus actividades sin restricciones. Es así como “las experiencias accesibles corresponden a aquellas acciones enfocadas al uso de edificios, ciudades, entornos naturales, productos, comunicaciones y servicios, disponibles para todas las personas, independiente de su capacidad o discapacidad.” (Suter, y Gaviglio, 2014, p. 198).

## **Marco Conceptual**

### **Concepto de discapacidad**

Se entiende por discapacidad a una manifestación bastante amplia de limitaciones en las funciones vitales de las personas, resultando difícil conceptualizar estas deficiencias, ya que no corresponde solamente a las limitaciones o restricciones de las actividades del individuo, sino que abarca y se refleja en la relación con la sociedad.

Organismos internacionales definen a la discapacidad “como la relación negativa entre individuos que sufren determinada enfermedad, factores personales,

ambientales, como actitudes, transporte, edificios públicos y privados inaccesibles, además del apoyo limitado de la sociedad. (Organización Mundial de Salud OMS y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud CIF. 2001, citados por López Vega, 2017, p 7).

El término discapacidad no es fácil de conceptualizar, encontrándose en constante evolución, comprende diversas deficiencias, restricciones en la actividad y limitaciones participativas, se lo percibe de diferentes formas, aunque generalmente se lo relaciona con la condición presente en un ser humano, que le impide ejecutar actividades que otras personas las efectúan rutinariamente y sin tener dificultad alguna.

En relación al contexto salud, en Ecuador se emplea como término discapacidad, manifestando, Romano (2017) que “la expresión discapacidad es un término contemporáneo, en la actualidad reemplaza a otros denominativos como: atipicidad, minusvalidez, excepcionalidad, invalidez, retardo mental, como se los clasificaba en décadas anteriores.” (p. 106). La expresión discapacidad se utiliza para identificar a las personas que tienen sus funciones disminuidas, pueden ser físicas o cognitivas, pero sobre todo que le impiden ejecutar ciertas funciones para desenvolverse en la vida diaria.

En este sentido, se concibe una generalización en la noción de discapacidad, implicando el hecho de que afecta a muchos seres humanos en el mundo entero, y en ninguna manera de forma idéntica a un grupo determinado, dado que puede afectar a un individuo en particular dentro del grupo social, y puede darse en diferentes rangos de funcionamiento corporal, individual o social relacionado a una condición de salud, aunque siempre tiene que ver con el funcionamiento vital.

### **Servicio Hotelero Accesible**

En las últimas décadas se ha observado una verdadera expansión de la industria del turismo, contribuyendo al crecimiento exponencial del sector hotelero. Iniciando la oferta de diversos conceptos con el fin de atraer la mayor cantidad de usuarios, y abarcar nuevos mercados, sin embargo, muchos hoteles aun no



consideran en su oferta de servicios las necesidades de grupos socialmente reducidos, como las personas que presenten algún tipo de discapacidad.

En relación a lo anteriormente expuesto, llama la atención el criterio de Jurado (2014) para quien “A la hora de realizar turismo, la primera opción es reservar habitación en un hotel, es común estudiar y evaluar varias posibilidades para luego escoger la que mejor se adapte a las necesidades, por lo que se considera relevante que los lugares de alojamiento adapten la accesibilidad universal, llegando así a todas las personas en igualdad de condiciones” (p. 9). Este segmento de la población que presenta múltiples limitaciones físicas, cognitivas o sensoriales, pero con las mismas necesidades de esparcimiento y recreación, representan un nicho de mercado aun no explotado por las agencias y hoteles del sector turísticos.

Por otra parte, sobre la accesibilidad a los hoteles indica Alva (2017) que: “debe estar integrada en cualquier actividad del hotel, y más las que tengan vinculación directa con el cliente, el acceso a cualquier estancia, las condiciones en las habitaciones o baños, la comunicación administración cliente, señalización, recorridos, equipamiento, etc. (p. 24)

Todos los elementos descritos en el párrafo anterior, se encuentran estrechamente incorporados al diseño del hotel, aunque también tiene que ver en gran proporción a la manera como se encuentra organizado todo el hotel, teniendo siempre presente que se debe cubrir las necesidades de accesibilidad universal, para dar comodidad y confort a todos los usuarios.

## **Marco referencial**

En Latinoamérica, Cantuta (2015), efectuó un estudio sobre “Accesibilidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la ciudad de la Paz”, el trabajo se lo realizó utilizando la observación directa, el análisis crítico de la realidad y el cuestionario, para desarrollar la propuesta de una forma de turismo orientado a la incorporación de personas con discapacidad, las mismas que en años anteriores no disfrutaban de este beneficio por no encontrar los medios idóneos para disfrutar del turismo, a esta modalidad en la actualidad se la conoce como turismo accesible.

En Ecuador, Espinales (2013) propuso el diseño de una ruta personal y turística en un transporte accesible para personas con movilidad reducida en la ciudad de Guayaquil, propuesta que se planteó para que las personas con discapacidad física se puedan movilizar autónomamente, ir al trabajo, estudiar, realizar actividades de ocio o turismo e ir a un hospital en igualdad de condiciones. Aparte de la ruta, se propuso la implementación de un bus adaptado y especial que posea las características idóneas para este grupo de personas. La importancia de este estudio responde a la necesidad de trasladarse de un lugar a otro con la garantía de tener un viaje cómodo y seguro. Se realizó una investigación a cerca de: las necesidades en cuanto a accesibilidad y transporte de personas con movilidad reducida, modelos de transportación especial en otros países, además de un análisis sobre los transportes existentes en la ciudad de Guayaquil y el grado de accesibilidad que estos poseen. Los métodos de recolección de investigación utilizados fueron: encuestas, entrevistas; con los datos obtenidos, se delimitaron los lugares de interés a visitar y se diseñó la ruta accesible, así como la propuesta del bus especial de acuerdo a las necesidades del grupo objetivo de estudio.

De igual manera, Córdova (2016) propuso un “Estudio de factibilidad para la implementación de un establecimiento hotelero accesible para todos los tipos de discapacidades, en el cantón Salinas”. Para lograr esto se llevó a cabo una investigación de mercado para definir los precios de las habitaciones, por otra parte, como variable de estudio se buscó probar la hipótesis de que las personas con discapacidad suelen viajar acompañadas, información que se tomó en cuenta para establecer los tipos de habitaciones y en la propuesta ofrecer la posibilidad de habitaciones interconectadas y las instalaciones de rampas y senderos aptos tanto para sillas de ruedas como para personas con discapacidad visual.

## **Marco Legal**

Globalmente y en el Ecuador, existen leyes y reglamentos relacionados con la discapacidad, al derecho que tienen de llevar una vida digna y al libre acceso a distintos espacios, en un marco de autonomía y confort. La accesibilidad representa un concepto muy actual, hace mención a “la cualidad de accesible, un adjetivo que se

refiere a aquello que es de fácil acceso, trato o comprensión” (Fernández, 2014, p 268), al mismo tiempo el concepto se encuentra relacionado estrechamente con el derecho de una persona, muy independientemente de sus capacidades para lograr el acceso a un bien o servicio.

En este contexto, y ante la necesidad de proteger los derechos de las personas con discapacidad, en el marco de la reunión de las Naciones Unidas “se declaró la convención de derechos humanos de las personas con discapacidad en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, como la primera convención dirigida a esta población” (Ríos, 2015, p 47). Esta convención buscó promover la inclusión de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones y oportunidades en todos los ámbitos de la sociedad.

A su vez, la accesibilidad se convierte en un derecho fundamental de las personas con discapacidad, en tal sentido las Naciones Unidas en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), en el artículo 9, numeral 1 literal a. dispone:

Art. 1: a. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a. Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo. (Cano, 2014, p 11).

En Ecuador, la Constitución de 2008 promueve la inclusión y la accesibilidad de las personas con discapacidad (sección sexta, sobre las personas con discapacidad, artículos 47, 48, 49), lo que implica una serie de garantías y beneficios para este grupo social, generando la ocupación de espacios que antes les eran restringidos.

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social” (Constitución del Ecuador, 2008)

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren la inclusión social, el desarrollo de programas para fomentar los espacios de descanso, el establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad, entre otras. (Constitución del Ecuador, 2008)

Art. 49.- Las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención. (Constitución del Ecuador, 2008).

El Plan Nacional del buen vivir, como herramienta para el desarrollo de la nación que comprende equidad, el desarrollo integral, cultural, urbano, agrario y el desarrollo del conocimiento, en el objetivo 2 auspicia la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.

De las políticas y lineamientos estratégicos; Fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia literal b) Generar acciones de difusión, concienciación, fomento y respeto de los derechos humanos, con énfasis en los derechos de niños y niñas, adolescentes y jóvenes, personas adultas mayores, mujeres, personas de la comunidad de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales; y personas con discapacidad. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2017)

Ley Orgánica de discapacidades CONADIS; sobre TITULO I “Principios y disposiciones fundamentales capítulo primero del objeto, ámbito y fines” en el art. 3

literal 5 y 6. En el Capítulo segundo de los principios rectores y de aplicación, art. 4, literal 8.

5. Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012)

6. Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012)

8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas.

En muchos espacios públicos o privados, incluido el sector turismo, se pasa por alto el derecho a la accesibilidad, o bien se maneja de manera muy superficial, limitando el libre acceso de los usuarios a los bienes y servicios, emergiendo múltiples barreras (entiéndase físicas, arquitectónicas, actitudinales, culturales, etc.), que deben enfrentar quienes sufren algún tipo de discapacidad. Por tal razón se puede afirmar que en Ecuador existe la noción general de accesibilidad y un marco jurídico que respalda el acceso en igualdad de condiciones, pero no se le presta la debida atención, o muchas veces se incumple las disposiciones legales.

## **CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO**

### **Tipo de investigación**

El presente trabajo se encuentra fundamentado en el tipo de investigación descriptiva, “En ella se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio” (Guzmán, 2012, p. 9).

En opinión de Sampieri, (2017), “La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando” (p 7), de manera general la investigación descriptiva busca describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno.

### **Método de investigación**

Se utiliza los pasos del método explorativo, ya que tal y como menciona Sampieri, 2000 citado por Guzmán, (2012), “el método explorativo es sistemático, controlado, empírico y crítico, de proposiciones hipotéticas y que cumple con dos propósitos fundamentales: produce conocimiento y teorías y resuelve problemas prácticos” (p 7), además se sirve de pasos claros como el planteamiento de problema, objetivos, marco teórico bibliográfico, recolección y análisis de datos.

### **Enfoque de investigación**

El enfoque de investigación es cuali-cuantitativo. “El enfoque cuantitativo que representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorios. Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Sampieri, 2017 6ta edición, p 7), ambos se pueden complementar en un enfoque de investigación mixto, como en el presente trabajo.

## **Técnica de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos se encuentran conformadas por:

La entrevista es, Conversación que un periodista mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión (Cantuta, 2015).

Entrevista abierta realizada al gerente propietario de Hotel Ceibo Real de la ciudad de Portoviejo, con el fin de obtener datos cualitativos de la realidad sobre la discapacidad y la accesibilidad a los servicios hoteleros.

Una encuesta es una Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado (Galán, Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España, 2017)

La encuesta, aplicada a personas con discapacidad física, para extraer datos cuantitativos sobre las dificultades que enfrentan en relación a las barreras de accesibilidad.

## **Tipo de estudio aplicado**

El tipo de estudio es descriptivo, sustentado en una exhaustiva revisión de la literatura científica de autores con autoridad en el tema en estudio y en un trabajo de campo. Se aplicó la encuesta a 30 personas con discapacidad física y entrevista al gerente propietario del Hotel Ceibo Real de Portoviejo.

## **Población y muestra**

### **Población**

La población para llevar a efectos la investigación se encuentra conformada por todas las personas con discapacidad física del cantón Portoviejo. En cifras del

Concejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (CONADIS 2017), actualmente existen en Portoviejo 5.524 personas con discapacidad física.

Para la obtención de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(5534)(1.96^2)(0.3)(0.3)}{(0.09^2)(5534 - 1) + (1.96^2)(0.3)(0.3)}$$

$$n = \frac{(5534)(3.84)(0.3)(0.3)}{(0.0081)(5533) + (3.84)(0.3)(0.3)}$$

$$n = \frac{(1912)}{(44.81) + (0.96)}$$

$$n = \frac{(1912)}{(45.77)}$$

$$n = 30$$

		DATOS
N=	Tamaño De La Población	5.543
Z=	Nivel De Confianza	1,96
P=	Probabilidad De Éxito, O Proporción Esperada	0,3
q=	Probabilidad De Fracaso	0,3
D=	Precisión (Error Máximo Admisible)	9%

### Muestra

La muestra en estudio correspondió a 30 personas, donde se encuestó a personas pertenecientes a la Asociación Federación de discapacidad física. ADISPOR de la ciudad de Portoviejo.



## CAPITULO II: ANALISIS DE RESULTADOS

Se aplicó la encuesta a 30 personas pertenecientes a la Asociación Federación de discapacidad física. ADISPOR de la ciudad de Portoviejo, por ser personas que continuamente viajan por diferentes motivos. Se procedió al análisis de sus respuestas, donde la escala máxima es de 100%, por lo que las respuestas con mayor porcentaje se encuentran ubicadas como positivas, mientras que los porcentajes menores son negativos.

**Tabla 4.**  
*Diseño universal*

<b>¿Ha escuchado sobre el término diseño universal?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
SIEMPRE	9	30%
CASI SIEMPRE	6	20%
OCASIONALMENTE	10	33%
CASI NUNCA	5	17%
NUNCA	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Elaboración:** autor

**Análisis.** Los resultados obtenidos en la primera interrogante, demuestran que la mayor parte de los encuestados indicaron haber escuchado sólo ocasionalmente el término de diseño universal, esto se representa con un total de 10 encuestados o un porcentaje del 33%. Otro 30% contestó haber escuchado siempre oír el término, a esta opinión le sigue un 20% que contestó haberlo oído casi siempre, mientras que un total de 5 personas, representantes del 17%, respondió casi nunca haberlo escuchado. Los resultados evidencian que no todas las personas encuestadas conocen o han escuchado sobre diseño universal, es importante que todas las personas sin distinción de su condición conozcan lo que representa el término diseño universal, ya que esto desencadenaría que se multiplique su implementación

en todos los ámbitos públicos y privados, como parte fundamental de los derechos humanos.

**Tabla 5.**  
*Barreras de accesibilidad*

<b>¿En sus actividades diarias se encuentra con barreras de accesibilidad?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
SIEMPRE	18	60%
CASI SIEMPRE	9	30%
OCASIONALMENTE	3	10%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis.** El análisis en la segunda pregunta, más de la mitad de los encuestados contestaron siempre encontrar dificultades en su día a día con respecto a la accesibilidad de estructuras o servicios, esto se representa con un total de 18 encuestados, representantes de un 60%. A este porcentaje le sigue un 30% que contestó casi siempre encontrarse con inconvenientes diariamente. Así mismo un porcentaje menor del 10%, es decir 3 personas, contestó que ocasionalmente, de las respuestas se deduce que de una manera u otra todos los encuestados se topan con dificultades o barreras diariamente, situación que dificulta su autonomía, momentos recreativos, el desarrollo profesional y social.

**Tabla 6.**  
*Igualdad de condiciones*

---

**¿Cree que las personas con discapacidad realizan actividades escolares, laborales, sociales, recreativas, o esparcimiento en igualdad de condiciones?**

---

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
SIEMPRE	1	3%
CASI SIEMPRE	0	0%
OCASIONALMENTE	8	27%
CASI NUNCA	9	30%
NUNCA	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

---

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis.** De las respuestas obtenidas en la tercera interrogante, se desprende que del 40% de los encuestados, las personas con discapacidad física nunca se encuentran en posibilidad de realizar actividades en igualdad de condiciones. A este porcentaje le sigue en opinión el 30% quienes consideran que casi nunca esto es posible, así mismo, un 27% respondió que esto se puede dar ocasionalmente, y tan sólo un 3% es de la opinión que siempre. Situación que atenta contra los principios fundamentales del ser humano, y contra los elementos Constitucionales inclusivos, por lo que es evidente la urgencia de encontrar respuestas a la necesidad de utilizar objetos y ocupar espacios en igualdad de condiciones.

**Tabla 7.**  
*Discriminación o exclusión*

---

**¿Cuándo viaja por motivos de recreación o trabajo, ha sido víctima de algún tipo de discriminación o exclusión?**

---

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
SIEMPRE	16	53%

---

CASI SIEMPRE	6	20%
OCASIONALMENTE	6	20%
CASI NUNCA	2	7%
NUNCA	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis.** En el planteamiento de la cuarta interrogante, la mayor parte de encuestados, que ascienden al 53% contestaron, siempre encontrar algún tipo de discriminación durante algún desplazamiento. Un 20%, que corresponde a 6 personas, contestó que esto se da casi siempre. La misma cantidad de encuestados contestó que sólo ocasionalmente, mientras que un 7% indicó que estos casos casi nunca se dan. Se observa la existencia de un amplio porcentaje de discriminación, situación que contradice los lineamientos constitucionales sobre la diversidad, la no discriminación, y la inclusión, considerándose la necesidad de que las instancias públicas encargadas de temas sociales impulsen programas tendientes a mejorar los criterios sobre inclusión en el ámbito económico, cultural y social en que se desenvuelve la población.

**Tabla 8.**  
*Accesibilidad*

**¿Piensa usted que la accesibilidad debe ser una normativa de obligado cumplimiento para todos?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
SIEMPRE	22	73%
CASI SIEMPRE	8	27%
OCASIONALMENTE	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis.** Los resultados de la quinta pregunta, arrojan que un porcentaje de 73% de personas encuestadas respondió que la accesibilidad debe ser una normativa de obligado cumplimiento para todos, ésta opinión es respaldada por un 27% que opina con una frecuencia de casi siempre. Las otras opciones consiguieron respuestas de 0%, resultados contundentes positivos para todos los encuestados, en la que la accesibilidad debe ser una obligación en todos los lugares.

**Tabla 9.**  
*Supresión de barreras*

---

**¿Cree usted que, si se suprimen las barreras, las personas con discapacidad podrán llevar una vida independiente?**

---

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
SIEMPRE	16	53%
CASI SIEMPRE	11	37%
OCASIONALMENTE	3	10%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

---

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis** En la sexta interrogante formulada, un mayor porcentaje de los encuestados es de opinión positiva con respecto a la interrogante, esto se representa con un 53% indicando que siempre, y un 37% que casi siempre. Tan sólo un 10% contestó que ocasionalmente, sin embargo, de esto se deduce que de suprimirse las barreras de accesibilidad existiría más posibilidad de independencia, y todas las personas con discapacidad se pueden integrar mejor en actividades académicas, laborales, económicas y recreativas.

**Tabla 10.**  
*Servicios e instalaciones hoteleras*

**¿Considera que los servicios e instalaciones hoteleras se encuentran adaptados a las personas con discapacidad?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
OCASIONALMENTE	4	13%
CASI NUNCA	11	37%
NUNCA	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis.** Según se desprende de las respuestas de los 30 encuestados, los representantes de un 50% del porcentaje total, la mayoría de las industrias hoteleras nunca se encuentran aptas para brindar un servicio para personas que presenten dificultades de movimiento. Esta opinión la respalda un 37% que indicó que casi nunca, un 13% respondió que sólo ocasionalmente. Por lo que es preciso que el Estado a través de los organismos que tienen que ver con el área turística impulse capacitaciones que fomenten la accesibilidad en los hoteles.

**Tabla 11.**  
*Paquetes turísticos de operadoras*

**¿Piensa usted que las operadoras ofertan sus paquetes turísticos tomando en cuenta a las personas con discapacidad?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
OCASIONALMENTE	8	27%

CASI NUNCA	12	40%
NUNCA	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis .** Los resultados obtenidos se orientaron en su mayor parte como negativos. Indicando que las operadoras de servicios turísticos poca o ninguna vez toman en cuenta a las personas con discapacidad. Esto se representa con una respuesta de 10 encuestados en el apartado de nunca, representando un 33% del porcentaje total. Lo apoya una proporción levemente mayor del 40% que contestó que casi nunca. Mientras que el 27% de los encuestados, es decir 8 personas, respondieron que ocasionalmente. Calculando que las personas con discapacidad representan un importante sector de la sociedad, la industria turística hotelera debe enfocarse en suplir la demanda de este importante nicho de mercado aún no satisfecho en su totalidad.

**Tabla 12.**  
*Supresión de barreras y autonomía*

**¿Piensa usted que, suprimiendo las diferentes barreras, las personas con discapacidad podrían ser más autónomas y viajar más?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
SIEMPRE	12	40%
CASI SIEMPRE	18	60%
OCASIONALMENTE	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis** .El 60% de los encuestados, es decir 18 personas, contestaron que, de no existir barreras de accesibilidad, casi siempre habría mayor autonomía y posibilidades de movilización. Un porcentaje menor del 40%, pero con opinión de igual forma positiva, indicó que siempre. La autonomía del ser humano no se encuentra limitada únicamente a realizar actividades familiares, educativas, laborales o sociales, también se incluyen las recreativas, pues el individuo sin importar su condición tiene derecho al disfrute, siendo el turismo parte importante de la vida de la sociedad actual.

**Tabla 13.**  
*Facilidades de accesibilidad*

<b>¿Cuándo viaja le resulta complicado encontrar hoteles que brinden todas las facilidades de accesibilidad?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
SIEMPRE	16	54%
CASI SIEMPRE	10	33%
OCASIONALMENTE	4	13%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Federación de personas con discapacidad física (ADISPOR)

**Análisis** .En las respuestas de la siguiente interrogante, a un mayor porcentaje de personas encuestadas se les presenta alguna dificultad a la hora de encontrar hospedaje que facilite la accesibilidad. Un 54%, es decir 16 personas, contestó que esto se da siempre. Le apoya en opinión un 33% indicando que casi siempre, y un 13% contestó que estas dificultades las encuentran sólo ocasionalmente. Por lo que se debe tomar en cuenta estos porcentajes negativos, para que el área turística tome medidas tendientes a facilitar la accesibilidad universal que facilite la recreación y disfrute de las personas con discapacidad.



## **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA**

### **Entrevista al gerente general de Hotel Ceibo Real**

#### **1. El Hotel Ceibo Real donde se encuentra ubicado**

El Hotel Ceibo Real se encuentra ubicado en Portoviejo, Av. Manabí y P Montúfar Esquina

#### **2. ¿Qué clase de servicios brinda el hotel?**

Cuenta con servicios de restaurant, sala de eventos, estacionamiento, transporte desde/al aeropuerto. Sus habitaciones están provistas de aire acondicionado por ductería y lucen una decoración contemporánea y sofisticada. Se encuentran todas las habitaciones equipadas con minibar, acceso gratuito a internet, sistema de agua caliente, mini bar (consumo no incluido dentro de la tarifa), caja fuerte, consola de trabajo, bañera o ducha, teléfono, TV vía satélite, TV de pantalla plana.

#### **3. En lo referente a la infraestructura básica y los espacios del hotel ¿estos son accesibles para las personas con discapacidad?**

No se puede afirmar que el hotel cuente con infraestructura 100 % accesible.

#### **4. ¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?**

En el hotel se han implementado algunas medidas con el fin de facilitar la estadía a personas con discapacidad, y se trata por todos los medios de otorgar un excelente servicio a todos los clientes sin distinción.

#### **5. ¿Cuáles edificios o partes de edificio cuentan con diseño universal?**

Se cuenta con amplio parqueadero, acceso para sillas de ruedas en todas las puertas del hotel, y servicios de habitación.

#### **6. ¿El hotel tiene alguna planificación para la eliminación y modificación de barreras físicas?**

Actualmente no se cuenta con planificación para la eliminación y modificación de barreras físicas.

#### **7. Les gustaría contar con algún manual o propuesta en materia de accesibilidad física para que el hotel pueda implementarlo.**

Sí, claro que nos gustaría, porque comprendemos que es una necesidad que el hotel disponga de todas las facilidades para el turista. Especialmente para el turista que tiene alguna clase de discapacidad.

### **Análisis de la entrevista**

La entrevista con el gerente general del hotel Ceibo Real, establece que a pesar de ser un hotel 4 estrellas, no cuenta con una infraestructura 100% accesible, se han realizado mejoras como las puertas un poco más anchas de lo convencional para que entren sillas de ruedas con facilidad, servicio a las habitaciones, amplio parqueadero, acompañado con una buena atención a todos los clientes sin distinción.

Por las respuestas de la entrevista y de las características anteriormente descritas, quienes dirigen el hotel, se encuentran conscientes que deben desplegar todos sus recursos para eliminar barreras, ya que se trata de satisfacer la demanda de accesibilidad para un importante grupo social, como son las personas con alguna discapacidad física.

## **CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

### **Desarrollo de la propuesta**

#### **Ubicación del entorno de estudio**

El entorno de estudio está localizado en Ecuador, provincia de Manabí, cantón Portoviejo. El hotel Ceibo Real se encuentra ubicado en el centro norte de la urbe, es una zona comercial y bancaria, emplazado en una de las más importantes avenidas de Portoviejo (Avenida Manabí) denominada zona rosa, donde se encuentran restaurantes, bares, farmacias y todo tipo de comercios.

Se escogió el Hotel Ceibo Real para realizar la propuesta, por ser un hotel bastante visitado por turistas internacionales, nacionales y locales, se encuentra ubicado en el sector centro de la ciudad, pero lamentablemente no cuenta con infraestructura 100 % accesible, por lo que la propuesta se orientó a mejorar y reformar la infraestructura.

#### **Aspectos socioeconómicos del entorno**

La ciudad de Portoviejo, es la capital de la provincia de Manabí, donde coexisten todos los aspectos socioeconómicos (alto, medio, bajo), sus habitantes en la zona rural se dedican a la agricultura y a la comercialización de su producción, los habitantes de la zona urbana laboran en su mayor parte en actividades micro empresariales y comerciales. Portoviejo es una ciudad con alta actividad comercial y atractivos turísticos, por encontrarse en la costa cuenta con maravillosas playas.

El hotel Ceibo Real, al ocupar dentro del sector hotelero turístico la denominación de 4 estrellas, está en el contexto de prestación de servicios a una población que se encuentra en un nivel socioeconómico de medio a alto. Por su ubicación en el centro

de la ciudad, el hotel constantemente recibe toda clase de turistas y personas que llegan con el fin de realizar negocios.

### **Diagnóstico turístico del entorno**

Portoviejo, como capital de la provincia de Manabí tiene excelentes ubicaciones turísticas, una de las más importantes son las playas cercanas de Crucita y el manglar La Boca, muy visitado por turistas nacionales y extranjeros, especialmente por la práctica de vuelo en parapente. De igual manera la zona rural tiene muchos lugares turísticos bastantes visitados.

Dentro de la urbe se encuentran parques ecológicos, como El Mamey, el de la UTM, Parque Forestal, Parque Central, Parque La Rotonda y El Parque Las Vegas, que atrae por su cultura, historia, y naturaleza. Llama la atención de propios y extraños, la exquisita gastronomía que tiene orígenes milenarios, y la hospitalidad de los portovejenses, por lo que es ampliamente visitada por turistas nacionales y extranjeros.

### **Análisis de Mercado**

Un análisis de mercado nace de la necesidad de conocer el entorno en el que se va a desenvolver la empresa (puede ser pública, privada, turística etc.), ya que tal y como menciona Santoyo, (2013) “la mercadotecnia es el proceso social y administrativo por el que individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean a través de la creación y el intercambio de productos y de valor con otros”

Para realizar un análisis de mercado, es preciso conocer la realidad en que se desenvuelve el sector, en este caso el sector hotelero, existiendo en la provincia un gran movimiento turístico, como ejemplo, están los atractivos de playas, ríos, vestigios arqueológicos, tradición culinaria, comercio, etc., representando el movimiento turístico y comercial una ventaja para las empresas hoteleras.

### **Análisis de la demanda**

Sobre el análisis de la demanda actual Carasila & Milton, (2011) indican que “la demanda de mercado de un producto es el volumen total que compraría un determinado grupo de clientes en un determinado período y área geográfica”. Desde este punto de vista se puede comprender la importancia de percibir cómo se encuentra la demanda actual para entender el contexto en el que se trabaja.

La demanda turística “comprende un grupo heterogéneo de personas con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias, que, influenciadas por sus intereses y necesidades particulares, desean, pueden y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, bienes o servicios turísticos.” (Socatelli, 2013)

Ecuador es un país mega diverso, y pluricultural, el mismo que en los últimos años ha tenido un crecimiento notable en el sector turístico, lo que lo convierte en uno de los principales lugares elegidos por los turistas para visitar. Esto se debe en gran medida también a que el Gobierno junto con el Ministerio de Turismo ha sabido aprovechar los diferentes atractivos turísticos que tiene Ecuador y han realizado múltiples campañas que atraen tanto a turistas nacionales como extranjeros.

Cabe recalcar, que, en la actualidad, en el mundo se ha dado una “revolución turística”, esto se observa en que la demanda actual de los turistas se encamina cada vez más hacia la búsqueda de un turismo de pequeña escala; evitando lugares conocidos por ser comercialmente masivos.

La actividad hotelera en Portoviejo tiene mucha demanda, y su desempeño es reconocido a nivel del Ecuador e internacionalmente. Al mismo tiempo hay bastante competencia, ya que se encuentran ubicados excelentes hoteles que ofertan gran cantidad de servicios a precios razonables, por esta razón el hotel Ceibo Real procura satisfacer a sus clientes y a la vez captar nuevos mercados.

En los actuales momentos existe un nicho de mercado no satisfecho, que es el servicio que demandan las personas que tienen discapacidad, porque, debido a la inclusión laboral y social, están en la necesidad de trasladarse a distintos destinos, enfrentando serios problemas de accesibilidad a la hora de conseguir alojamiento.

## Análisis FODA del entorno

Se realizó un análisis FODA, para conocer el contexto interno y externo del hotel y poder conocer las necesidades de mejoras.

**Tabla 14: FODA**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTOR ES INTERN OS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseños innovadores</li><li>- Precios razonables</li><li>- Excelente ubicación</li><li>- Ambiente agradable</li><li>- WiFi gratuito</li><li>- Alta demanda del servicio</li><li>- Se puede reservar el servicio de estadía en línea (Internet)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escaso apoyo de las entidades públicas y privadas</li><li>- No existe capacitación en atención al cliente</li><li>- No contemplan promociones para clientes (descuentos especiales, transporte, servicio de Spa, etc.)</li><li>- Limitada infraestructura accesible</li></ul>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FACTOR ES EXTERN OS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tendencias en el gusto de los clientes</li><li>- Ubicación estratégica</li><li>- Fortalecimiento del sector turístico</li><li>- Amplia demanda de habitaciones</li><li>- Fácil acceso a tecnología</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aumento de precio de las habitaciones</li><li>- Competencia desleal</li><li>- Restaurant con personal no especializado</li><li>- Presencia en el mercado de hoteles con accesibilidad</li></ul>

**Elaborado por:** Autor

Los resultados del análisis FODA efectuado para conocer la situación interna y externa del hotel Ceibo Real, objeto del estudio, entre las fortalezas se pudo apreciar que tiene diseños innovadores en recepción y habitaciones, buenos precios, y excelente ubicación, como oportunidades principales, se halla en una ubicación estratégica por encontrarse en el centro de la ciudad, y tiene muy buena acogida con amplia demanda de sus habitaciones, como debilidad más relevante se encuentra una limitada infraestructura accesible, y como amenaza mas destacada se localiza precisamente la presencia en el mercado de hoteles accesibles.

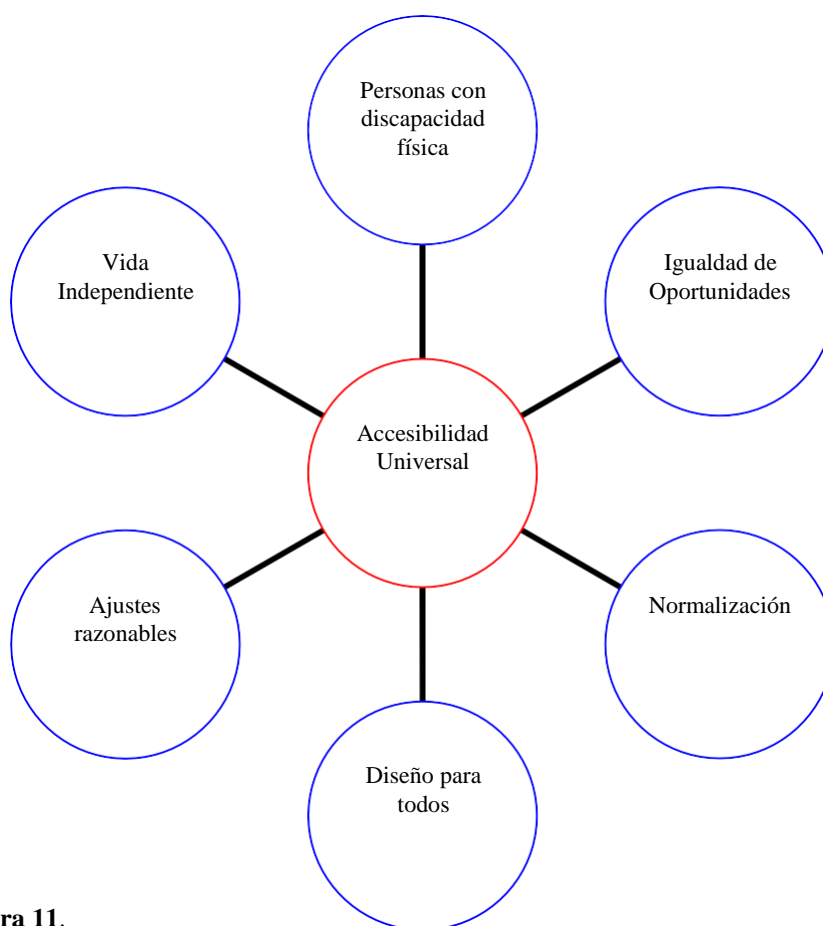
## Estrategias para aplicar el modelo de turístico de accesibilidad Universal

El modelo de turismo accesible, alude al diseño universal de todo espacio, es decir edificaciones, productos, ofertas, entornos, incluye todo servicio del área

turística, en el que se pueda acceder en condiciones de igualdad, comodidad, seguridad e independencia (Córdova, 2016).

Para gran cantidad de personas con discapacidad, alrededor del mundo, es una aventura planificar sus actividades turísticas; la oferta de destinos accesibles se reduce bastante respecto de la oferta general, el personal que tiene que atender al consumidor con discapacidad no está preparado en muchas ocasiones para dar respuesta a su posibles demandas y, lo que es aún más significativo, hay un sobre coste para los turistas con discapacidad que tiene difícil justificación si se habla en términos de igualdad de trato y oportunidades.

El modelo de accesibilidad Universal, se delinea con fundamento en los siguientes parámetros. Ver figura 11.



**Figura 11.**  
**Elaboración:** autor

En la presente propuesta se plantea la Accesibilidad Universal y diseño para todos en el área turística, concretamente se presenta al hotel Ceibo Real, un ajuste

razonable de sus instalaciones, entendiéndose este factor como las adaptaciones necesarias que se deben efectuar con el fin de integrarse a los nuevos esquemas de la sociedad basados en Ley de Igualdad de Oportunidades, y en los derechos humanos, con el propósito específico de que las personas con discapacidad disfruten de un vida independiente.

La accesibilidad universal es un instrumento determinante para garantizar la igualdad de oportunidades en el ejercicio de los derechos por parte de todos los ciudadanos, y ha de ser la norma que impere en la prestación de servicios en nuestro país, incluido este destacado sector de servicio.

Siendo necesario y urgente que los hoteles del Ecuador y en el presente caso Manabí, Portoviejo, avanzar hacia un sector más sostenible en todos los ámbitos, medio ambiental, económico, ético y sobre todo que redunde en el beneficio de todas las personas, por lo que es necesario y practico adoptar los sistemas y modelos internacionales que han tenido éxito en otros países para adaptarlos al medio local.

## **CAPITULO V: PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

El acceso al turismo y al entretenimiento en igualdad de condiciones, es una realidad que se aplica a medias. Ante la incorporación de las personas con discapacidad al mercado laboral y social, continuamente tienen la necesidad de viajar por motivos de trabajo, negocios o simplemente para disfrutar de su tiempo libre, encontrándose continuamente las personas con discapacidad, con gran cantidad de barreras de accesibilidad, que les impide disfrutar de su tiempo libre en libertad e igualdad de condiciones.

La imagen de Portoviejo, como ciudad turística y acogedora debe corresponderse con un servicio de calidez, calidad y accesibilidad, especialmente en lo que tiene que ver con el sector hotelero, industria muy competitiva y parte importante de la economía.

Ante los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado al hotel Ceibo Real de la ciudad de Portoviejo, como hotel 4 estrellas que a diario recibe gran cantidad de turistas, de personas que se trasladan por motivos de trabajo o negocios, y que no cuenta con todos los estándares de accesibilidad requeridos para alojar a personas



con discapacidad física, por lo que se presenta la propuesta de un hotel accesible para todos.

La propuesta se encuentra centrada en las mejoras de diseño universal que debe llevar a cabo el hotel Ceibo Real, para dar alojamiento y ofrecer un servicio plenamente accesible a las personas con discapacidad física. Lo que se traducirá en beneficios rentables para el hotel, ya que ampliaría su rango de clientes a un nicho de mercado no satisfecho aún y que ocupan un buen porcentaje de potenciales clientes.

### **Objetivo de la propuesta**

Plantear alternativas de accesibilidad para el Hotel Ceibo Real de la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí fundamentadas en el modelo de accesibilidad Universal.

### **Requisitos básicos de accesibilidad**

Existen actividades funcionales básicas para garantizar la accesibilidad a cualquier persona con dificultades de movilidad.

Se traduce en requisito + acción = accesibilidad. Se describen en la tabla 15

**Tabla 15: Requisitos de accesibilidad**

<b>Requisitos</b>	<b>Acciones</b>
<b>Acceder</b>	Tiene que ver directamente con el espacio: Rampa en estacionamiento y entrada, tamaño y diseño de puertas, tamaño y diseño de ascensor, tamaño y diseños de baños.
<b>Circular</b>	Una vez que se ha accedido a un edificio, lugar o servicio, se debe garantizar a las personas con discapacidad, la movilidad y libre circulación. Acomodando, el ancho,

	altura y disposición de muebles, para circular y moverse libremente.
<b>Comunicarse</b>	Es importante contar con las facilidades para poder comunicarse con las personas que ofertan el servicio.
<b>Facilidades</b>	Es importante una vez que se haya accedido a un lugar o servicio, el poder utilizar, los dispositivos de luz, teléfono, agua etc., deben estar a la mano, estos parámetros son conocidos como de alcance, accionamiento y agarre, que establecen la utilización de los elementos básicos necesarios para desenvolverse de manera autónoma y disfrutar de comodidad.
<b>Accesibilidad universal</b>	El cumplimiento de todos los requisitos enumerados anteriormente, permitirá que las personas con discapacidad física, puedan acceder y disfrutar su estancia en el hotel Ceibo Real







**Elaboración:** autor

**Barreras físicas:** Es muy importante que, al momento de diseñar un entorno, se lo haga desde el concepto de diseño universal, si el edificio por alguna razón no cumple con este requisito es necesario incorporar por fases soluciones sencillas y económicas (ajustes razonables). Se deberá dar cumplimiento a la eliminación de barreras físicas, utilizando materiales sencillos, aprovechando remodelaciones y adecuaciones, para lograr la accesibilidad universal.

La eliminación de barreras se describe en la tabla 16.

**Tabla 16:** *Eliminación de barreras*

Estado actual	Descripción	Planes de mejoras
 <p data-bbox="300 533 608 600"><b>Entrada a hotel Ceibo Real</b></p>	<p data-bbox="671 309 1023 488">La entrada del hotel Ceibo Real presenta escalinatas, que deberán adecuarse para convertirlas en accesibles</p>	 <p data-bbox="1046 495 1390 562">Añadir rampa fija o desmontable fijada al piso</p>
	<p data-bbox="671 618 1023 936">La puerta de acceso no tiene espacio de entrada mínimo (90cm), para que transite una silla de ruedas, pero al abrir ambas puertas puede pasar la silla de ruedas lográndose la accesibilidad</p>	 <p data-bbox="1046 819 1398 1099">Aunque se pueden abrir ambas puertas para lograr accesibilidad, cuando se requiera adecuación de la misma se sugiere la instalación de puerta corrediza para mayor comodidad.</p>
 <p data-bbox="427 1406 523 1440"><b>Lobby</b></p>	<p data-bbox="671 1149 1023 1283">Mobiliario dispuesto de tal forma que limita el espacio e impide el libre movimiento</p>	 <p data-bbox="1046 1406 1385 1507">Eliminar objetos y accesorios que impidan la movilidad.</p>
 <p data-bbox="387 1821 563 1854"><b>Restaurante</b></p>	<p data-bbox="671 1581 1023 1794">La entrada al restaurant presenta gradas en el acceso, y la puerta de ingreso es estrecha, por lo que no brinda accesibilidad.</p>	 <p data-bbox="1046 1805 1390 1906">Eliminar gradas o facilitar el acceso mediante rampas fijas o desmontables.</p>

 <p style="text-align: center;"><b>Habitaciones</b></p>	<p>Acumulación de objetos en las habitaciones, de tal manera que no existen espacios libres para la movilidad</p>	 <p>Disponer el mobiliario de manera que permanezcan espacios libres para circular, o destinar habitaciones expresamente para personas que tengan discapacidad física.</p>
 <p style="text-align: center;"><b>Baños</b></p>	<p>Los baños de las habitaciones son poco accesibles, no hay espacios. Ni apoyos técnicos</p>	 <p>Se recomienda habitaciones con baños expresamente dispuestos para alojar a personas con discapacidad física, y utilizar dispositivos como apoya brazos, taburetes para duchas, ayudas técnicas para baños e inodoros, etc.</p>
 <p style="text-align: center;"><b>Pasillos</b></p>	<p>Pasillos estrechos que no facilitan la movilidad en silla de ruedas y esquinas que no proveen espacio para giros.</p>	 <p>Ampliar los pasillos y suavizar las esquinas para facilitar el giro de las sillas de ruedas</p>

**Elaboración:** autor




Como se encuentra descrito en párrafos anteriores, lo ideal para que un espacio sea accesible, es proyectar la construcción del edificio contemplando las normas de

diseño universal. Al estar el edificio del Hotel Ceibo Real ya construido, lo recomendable, son los ajustes razonables en la edificación. En la tabla 17 se describe las especificaciones técnicas requeridas para realizar los cambios.

**Tabla 17:** *Especificaciones técnicas*

<p><b>Estacionamiento (Área circundante)</b></p> 	<p>Pueden tener varias características, de acuerdo a los requerimientos. Los más importantes para discapacidad física están: Paralelo a la calle: 3.6m de ancho Perpendicular a la calle: 3.6m de ancho Estacionamiento diagonal: 3,6m y 5,0 metros de largo.</p> <p>Señalización: Espacios delimitados con logo con fondo azul y blanco. (Símbolo internacional de Accesibilidad),</p>
<p><b>Rampas (Entrada a instalaciones)</b></p> 	<p>Ancho: No puede ser inferior a 1.50 m o 1.80 m (90+90). Pendiente: Tope máximo de la rampa 8% y finaliza en “0” con el pavimento. Tramos: Dimensión mínima de de 3 m de largo. Se recomienda que cada tramo de rampa sea máximo de 10 m. Entre cada tramo se dejará un rellano en el que pueda realizarse giros de 1.50 m de diámetro. Piso: Debe ser duro y antideslizante</p>
	<p>El ancho mínimo debe ser de 120 cm. Las puertas abrirán hacia afuera, con</p>



<p><b>Puerta principal (Entrada)</b></p> 	<p>manija tipo palanca a unos 90 cm del piso, señalizadas (símbolo internacional de accesibilidad).</p>
<p><b>Pasillos (Interiores)</b></p> 	<p>Ancho ideal, es una dimensión de 1.20 metros.</p> <p>Colocación de letreros, lámparas, etc. deben estar a altura mínima de 2.10 metros.</p> <p>Excelente iluminación, textura áspera, barras de apoyo en paredes a una distancia de 90 cm desde el suelo.</p> <p>Bordes redondeados para facilitar giro de silla de ruedas.</p>
<p><b>Puertas (interiores)</b></p> 	<p>Los tiradores deben ser de palanca con giro hacia afuera, espacio libre mínimo de 90 cm.</p> <p>Se colocará el símbolo internacional de accesibilidad en las puertas de utilización prioritaria como baños, salidas de emergencia etc..</p>

<p><b>Restaurante (Entrada e Interior)</b></p> 	<p>Acceso: La puerta de ingreso, tendrá dimensiones adecuadas para permitir el acceso.</p> <p>Barra o buffet: Su diseño debe cumplir las condiciones de circulación y comunicación para todos.</p> <p>Sala o restaurante: El mobiliario debe ubicarse de tal manera que no entorpezca la circulación.</p>
<p><b>Baño</b></p> 	<p>La puerta de acceso tendrá la dimensión mínima de 90 cm. Con tiradores de palanca, y con el símbolo internacional de accesibilidad.</p> <p>Barras de poyo, (79 cm de largo, 85 cm de alto, empezando desde el piso.</p> <p>Grifos de palanca o sensor.</p> <p>Lavamanos con acceso y altura desde el piso a 76 cm.</p> <p>Interruptores a 1.0 metros desde el piso.</p> <p>Textura del piso firme y antideslizante.</p>
<p><b>Ascensor</b></p> 	<p>Ancho mínimo de cabina de 1.10 metros x 1.50 metros, las barras van a 90 cm desde el piso.</p> <p>Cambio de textura en el piso de entrada y señalización en la puerta de entrada.</p>

Elaboración: autor

La rotulación y señalética, se encuentran presentes en todos los momentos de la vida cotidiana. En el entorno de la accesibilidad, mantienen un protagonismo aún más especial, ya que permite orientar e informar a las personas con discapacidad física a través de la vista. Según lo disponen “Norma técnica INEN 2239: Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización. Requisitos y clasificación y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS 2012”. Es de importancia mencionar que las normas de señalética para las personas con discapacidad visual se perciben a través de los sentidos del tacto, no se describen en este apartado por no ser objeto de la presente propuesta.

**Costos** (inversión más importante)

Demolición y trabajos previos	\$ 3.730,21
Albañilería	\$ 10.724,69
Instalación en baños	\$ 30.564,00
Instalación en entrada	\$ 8.100,00
Instalación en pasillos	\$ 20.300,00
Adecuación en puertas	\$ 5.535,00
Carpinterías	\$ 7.816,50
Pintura y señalética	\$ 5.100,73

Nota: Se presentan posibles costos, de las principales adecuaciones. En relación a la propuesta, el hotel deberá realizar varias cotizaciones para determinar los precios más convenientes.

**Señaléticas de accesibilidad**

El Hotel Ceibo Real debe tener sus áreas señalizadas, con el fin de orientar e informar a los usuarios, para facilitar el acceso a los espacios requeridos.

**Tabla 18:** Requisitos en señales visuales, y de ubicación

<p><b>Señales visuales</b> <b>Deben ser:</b> A: Definidas en color y forma.</p>	<p><b>Señales de ubicación</b> <b>Deben Estar:</b> De preferencia a la altura de la vista</p>
---	---



<p>B: Bien iluminadas</p> <p>C: Superficies mates, no deben tener reflejos que dificulten la vista.</p> <p>D: No colocar señalética bajo material reflexivo</p> <p>E: Diferenciar texto principal del secundario.</p>	<p>En el exterior del edificio se colocará el símbolo de accesibilidad. (de esta manera todas las personas conocerán que el hotel cuenta con espacios accesibles)</p>
---	---

**Elaboración:** autor

**Fuente:** Adaptado de (CONADIS, 2012).

**Tabla 19:** Símbolo gráfico de accesibilidad de las personas al medio físico

	<p>Es el símbolo internacional de acceso para personas con discapacidad física. Significa que el entorno es accesible.</p> <p>Según dispone la Norma técnica INEN 2240. La imagen que contiene el símbolo, tiene como fin informar al público, que el espacio señalizado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad o movilidad reducida.</p>
--	---

**Elaboración:** autor

**Fuente:** Adaptado de (CONADIS, 2012).

## **Conclusiones**

Durante el desarrollo del presente trabajo, se realizó un sondeo para conocer los requerimientos de accesibilidad de las personas con discapacidad física, y una entrevista al gerente del hotel Ceibo Real, con el propósito de obtener datos de primera mano sobre el grado de accesibilidad con que cuenta el hotel. Observándose mejoras en el campo de la accesibilidad, pero en comparación a las necesidades detectadas, aún precisa algunos cambios para ser considerado un hotel accesible universalmente.

Instrumentos internacionales como la convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, y la Constitución de la República del Ecuador protegen sus derechos (trabajo, recreación, educación, accesibilidad, autonomía etc.) en definitiva el derecho a llevar una vida digna. Es importante que todos los edificios se construyan teniendo en cuenta el diseño universal, actualmente aún quedan muchos edificios que se encuentran funcionales y no han sido construidos bajo normas de accesibilidad, siendo importante que se realicen las adecuaciones técnicas para dar acceso a las personas que tienen discapacidad y ampliar su oferta.

El hotel Ceibo Real no es en la actualidad un hotel 100% accesible, pero se encuentra en proceso de cambios y adecuaciones de su estructura, con el fin de convertirse en un hotel que preste facilidades a las personas con discapacidad que solicitan sus servicios.

Se considera importante, tener en cuenta los planteamientos de accesibilidad universal, realizados en la presente propuesta, ya que su implementación en el Hotel Ceibo Real tendría repercusión positiva, en el aumento de la demanda de alojamiento, de ese grupo, para contribuir a la comodidad de las personas con discapacidad física.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a las personas que se encuentran en la gerencia del Hotel Ceibo Real, realizar mejoras y ajustes razonables, según los requerimientos de accesibilidad universal para las personas con discapacidad física.

Que el sector turístico, realice las adecuaciones necesarias para facilitar la accesibilidad a las personas con discapacidad física, según disposiciones de Instrumentos Internacionales como la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, y Normativa Nacional como la Constitución de la República del Ecuador para ampliar su demanda.

Es recomendable que, al construir nuevos hoteles, se lo haga bajo las Normas de Diseño Universal, y si ya se encuentran operando realicen todas las mejoras necesarias, siendo relevante procurar la accesibilidad a este grupo importante de la población. Las personas con discapacidad representan un nicho de mercado no explotado en su totalidad por falta de hoteles que presten las facilidades que su condición de discapacidad requiere.

A los directivos del Hotel Ceibo Real, tomen en cuenta esta propuesta de ajustes razonables de accesibilidad en el edificio, con el fin de permitir que las personas con discapacidad física, tengan más oferta de un hotel accesible aumenta la demanda de servicios para mayor participación en viajes por trabajo y actividades recreativas y turísticas.

## REFERENCIAS

- Cano, J. A. (2014). Accesibilidad Web una estrategia para la inclusión educativa en entornos virtuales de educación. Corporación Discapacidad Colombia. Recuperado el 21 de 11 de 2018, de [http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/744/Pon\\_SaldarragaCanoJA\\_AccesibilidadWebEstrategia\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/744/Pon_SaldarragaCanoJA_AccesibilidadWebEstrategia_2014.pdf?sequence=1)
- Cantuta, F. F. (2015). “Accesibilidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la ciudad de la Paz “. Universidad Mayor de los Andes. Recuperado el 03 de 12 de 2018, de <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13785/TG-3601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova, P. V. (2016). Estudio de factibilidad para la implementación de un establecimiento hotelero accesible para todos los tipos de discapacidades, en el cantón Salinas. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Recuperado el 04 de 12 de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6431/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-317.pdf>
- Espinales, K. C. (2012). Diseño de una ruta personal y turística en un transporte accesible para personas con movilidad reducida en la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 5 de 12 de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/301/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-47.pdf>
- Fernández, M. P. (2014). Estudio de accesibilidad de espacios público –privado en la ciudad de Temuco-Chile. Método de valoración de accesibilidad. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Recuperado el 24 de 11 de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/3438/343838645007.pdf>
- Galán, J. H., & Robles, Y. M. (2015). “La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular. Revista d’ntervenció Socioeducativa. Recuperado el 10

de 11 de 2018, de [http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1106/AR\\_HernandezGalanJLaaccesibilidaduniversalyeldisenoparatodaslaspersonasfactorclaveparalainclusi%C3%B3nsocialdesdeeldesignthinkingcurricular\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1106/AR_HernandezGalanJLaaccesibilidaduniversalyeldisenoparatodaslaspersonasfactorclaveparalainclusi%C3%B3nsocialdesdeeldesignthinkingcurricular_2014.pdf?sequence=1)

Galán, J. H. (2017). Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España. *CERMI (Comité español de representantes de personas con discapacidad)*. Recuperado el 29 de 1 de 2019, de [http://www.drt-turismo.com/sites/default/files/observatorio\\_de\\_turismo\\_110917\\_4.pdf](http://www.drt-turismo.com/sites/default/files/observatorio_de_turismo_110917_4.pdf)

Iñiguez, K. R. (2016). Estudio de factibilidad para la implementación de un establecimiento hotelero. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Recuperado el 26 de 12 de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6431/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-317.pdf>

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. (2014). Organización Mundial del Turismo (OMT). *OMT*. Recuperado el 02 de 11 de 2018, de <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>

Naranjo, B. A. (2010). Barreras arquitectónicas y discapacidad. *Temas para la educación*. Recuperado el 06 de 12 de 2018, de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7197.pdf>

Núñez, A. G., & Olivera, A. Y. (2016). Accesibilidad para las personas con capacidad restringida en los establecimientos hoteleros de la ciudad de la Rioja. Secretaría de ciencia y tecnología. Recuperado el 02 de 12 de 2018, de <http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/4682/INFORME%20FINAL%20ACCESIBILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OMS. (2011). Informe Mundial de la Discapacidad. *Catalogación por la Biblioteca de la OMS*. Recuperado el 4 de 12 de 2018, de [http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe\\_spa.pdf](http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf)

Pérez, C. E. (2012). Manual operativo de procesos para hoteles. *Universidad de*

Cuenca. Recuperado el 6 de 12 de 2018, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>

Reyes, E. C., & Riveros, L. (2013). Clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y certificación de discapacidad en Colombia. *Revista de Salud Pública ISSN 0124-0064*. Recuperado el 02 de 12 de 2018, de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/38196/62077>

Ríos, M. I. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. *Revista CES*. Recuperado el 12 de 11 de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>

Rivadeneira, E. P. (2017). Proyecto de la Ley orgánica de la movilidad humana, y los derechos humanos de las personas con discapacidad en Migración. *IAEN*. Recuperado el 14 de 11 de 2018, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4771/1/TESINA%20Patricio%20Espinosa.pdf>

Sanpieri, R. H. (2017 (6ta edición)). Metodología de la investigación. *Mc graw gill*. Recuperado el 6 de 12 de 2018, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Simonett, A. B., & Weber, P. P. (2010). Manual de accesibilidad universal. *Corporación Ciudad Accesible*. Recuperado el 8 de 12 de 2018, de [http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual\\_accesibilidad\\_universal1.pdf](http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf)

Socatelli, M. (2013). La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles. En *Mercadeo Aplicado al Turismo* (pág. 1). Costa Rica: Intermark, S.A.

Soler, J. A. (2015). El Turismo Social Accesible: Un análisis sociológico. Universidad de Murcia. Recuperado el 02 de 12 de 2018, de <https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/353880/TJACS.pdf?sequence=1>

Valbuena, Á. R. (2015). La inclusión: una historia de exclusión en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*. Recuperado el 6 de 12 de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/clin/n30/0121-053X-clin-30-00211.pdf>

## **Glosario**

### **Accesibilidad**

Accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes (Simonett & Weber, 2010, p 11).

### **Discapacidad**

La discapacidad es parte de la condición humana. Casi todas las personas tendrán una discapacidad temporal o permanente en algún momento de sus vidas, y los que sobrevivan y lleguen a la vejez experimentarán cada vez más dificultades de funcionamiento, se suma la función de las barreras sociales y físicas presentes en la discapacidad. las personas son consideradas discapacitadas por la sociedad más que por sus cuerpos (OMS, 2011, p 4).

### **Discapacidad física**

La discapacidad física, es un problema muy grave con repercusiones en muchas facetas en la persona. Implica no poder desplazarse, no poder comer solo, no poder visitar a un amigo, no ir al cine, no poder hacer la compra, no poder salir a pasear... Las personas que necesitan silla de ruedas o bastones, precisan de unos espacios mínimos para poder maniobrar. (Naranjo, 2010, p 1).

### **Barreras arquitectónicas**

Son todos aquellos obstáculos físicos que limitan la libertad de movimientos de las personas en dos grandes campos: - La accesibilidad: vías públicas, espacios libres y edificios - El desplazamiento: medios de transporte. (Naranjo, 2010, p 1).



## **Inclusión**

Es una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad. Concretamente, tiene que ver con las personas, en este caso, las personas con discapacidad, pero se refiere a las personas en toda su diversidad. (Valbuena, 2015, p 2015).

## **CONADIS**

Consejo Nacional de Discapacidades (Rivadeneira, 2017, p 11).

## **Hotelería**

Es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios. (Pérez, 2012, p 16).

## APÉNDICES

Apéndice A: Encuesta aplicada a personas con discapacidad



### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Objetivo:** Conocer el criterio de personas con discapacidad física, sobre la accesibilidad del servicio hotelero.

Marque con un ✓ la respuesta que usted considere adecuada. Gracias

1. ¿Ha escuchado sobre el termino diseño universal?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

2. ¿En sus actividades diarias se encuentra con barreras de accesibilidad?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿Cree que las personas con discapacidad realizan actividades, escolares, laborales, sociales, recreativas, o esparcimiento en igualdad de condiciones?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

4. ¿Cuándo viaja por motivos de recreación o trabajo, ha sido víctima de algún tipo de discriminación o exclusión?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

5. ¿Piensa usted que la accesibilidad debe ser una normativa de obligado cumplimiento para todos?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

6. ¿Cree usted que, si se suprimen las barreras, las personas con discapacidad podrán llevar una vida independiente?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

7. ¿Considera que los servicios e instalaciones hoteleras se encuentran adaptados a las personas con discapacidad física?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

8. ¿Piensa usted que las operadoras ofertan sus paquetes turísticos tomado en cuenta a las personas con discapacidad?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

9. ¿Cuándo viaja le resulta complicado encontrar hoteles que brinden todas las facilidades de accesibilidad física?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

10. ¿Piensa Usted que, suprimiendo las diferentes barreras, las personas con discapacidad podría ser más autónomas y viajar más?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

## Apéndice B: Entrevista aplicada al gerente del hotel Ceibo Real

Objetivo. Conocer el entorno y políticas empresariales del Hotel Ceibo Real.

Logros. Como logro principal se pudo obtener una visión general de las características, necesidades del Hotel, además de sus proyecciones de mejoras.

1. El hotel ceibo real donde se encuentra ubicado

1. ¿Qué clase de servicios presta el hotel?
2. En lo referente a la infraestructura básica y los espacios del hotel ¿estos son accesibles para las personas con discapacidad?
3. ¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?
4. ¿Cuáles edificios o partes de edificio cuentan con diseño universal?
5. ¿El hotel tiene alguna planificación para la eliminación y modificación de barreras físicas?
6. Les gustaría contar con algún manual o propuesta en materia de accesibilidad física para que el hotel pueda implementarlo.

Apéndice C: Evidencia fotográfica del trabajo realizado



Entrevistando en su oficina al Sr. Gerente General del Hotel Ceibo Real



**Hotel Ceibo Real donde se llevó a cabo la investigación**



Recepción de hotel Ceibo Real





Entrada al restaurant Ceibos perteneciente al hotel Ceibo Real



Interior del restaurant Ceibos



Habitación del hotel Ceibo Real



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Antonio Alejandro Zavala Morán con C.C: # 1309887477 autor del trabajo de titulación: Propuesta de un plan de mejora del servicio hotelero para personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real. Portoviejo, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 5 de marzo de 2020

---

Zavala Morán Antonio Alejandro

C.C: 1309887477



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Propuesta de un plan de mejora del servicio hotelero para personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real. Portoviejo		
<b>AUTOR(ES)</b>	Antonio Alejandro Zavala Morán		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	05 de marzo de 2020	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>83</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Hotelería, accesibilidad, turismo		
<b>PALABRAS CLAVE/</b>	Servicio hotelero, accesibilidad universal, discapacidad física industria turística		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b> El presente trabajo de investigación propuso como objetivo general desarrollar un plan de mejoras del servicio hotelero, orientado hacia la accesibilidad universal de personas con discapacidad física. Hotel Ceibo Real de Portoviejo, teniendo como contexto de estudio el importante desarrollo de la industria turística en las últimas décadas y la alta demanda de servicios hoteleros de un significativo sector de la población como son las personas con discapacidad, debido a su incorporación a actividades escolares, laborales y sociales. Para realizar la investigación se recurrió a una profunda revisión de carácter teórico bibliográfico del tema en estudio, y al trabajo de campo efectuado mediante una encuesta aplicada a personas con discapacidad física con el fin de conocer las dificultades que enfrentan en relación a las barreras de accesibilidad y entrevista abierta orientada al gerente propietario del hotel Ceibo Real para obtener datos sobre la discapacidad y la accesibilidad a los servicios hoteleros. Con los elementos conseguidos, se procedió al procesamiento de información y al análisis de los resultados, lo que permitió describir las conclusiones y el planteamiento de la propuesta de investigación.			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0983416421	E-mail: aazmjr88@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre: Salazar Raymond María Belén</b>		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext. 5049		
	<b>E-mail:</b> maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			