



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

**Turismo inclusivo aplicado a personas con discapacidad en los servicios de alojamientos del
Cantón San Vicente.**

Autor

Loor Falcones Ítalo Daniel

Extensión Sucre 1016E01 - Bahía de Caráquez

Licenciatura en Turismo

Enero 2025 – Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez, de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría del estudiante **Loor Falcones Ítalo Daniel**, legalmente matriculada en la carrera de Turismo, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“Turismo inclusivo aplicado a personas con discapacidad en los servicios de alojamientos del Cantón San Vicente.”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Bahía de Caráquez, enero de 2025

Lo certifico,

Lic. Carlos Chica

Docente Tutor

Área: Turismo

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Ítalo Daniel Loor Falcones**, con número de **CI.1313119990**, declaro que el proyecto titulado **“Turismo inclusivo aplicado a personas con discapacidad en los servicios de alojamientos del Cantón San Vicente.”**, es de mi autoría y que todos los comentarios, ideas, análisis, conclusiones y recomendaciones emitidas en el presente trabajo investigativo, son responsabilidad del autor.

A través del presente acepto y autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-Biblioteca virtual.

Autor

Ítalo Loor F.

ÍTALO DANIEL LOOR FALCONES

C.I.: 1313119990

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal del grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto final primeramente a mí, porque reconozco que esta carrera la estoy terminando y fue gracias a ese esfuerzo y sacrificio que uno hacía para estudiar, trabajar, incluso para mantener las relaciones sociales; a pesar de los momentos complicados que como cualquier joven puede tener, es un momento triunfal para mí.

También quiero dedicar este trabajo final a mi familia; especialmente a mi mamá, que ha estado ahí como apoyo emocional, moral, y sobretodo incondicional, gracias por sus palabras en momentos difíciles y alegres.

Por último, dedico este trabajo a las personas que también estuvieron conmigo, como mis primos, amigos, etc; me han visto en mis momentos de felicidad y de tristeza, gracias por su compañía. Ahora, termino mi carrera universitaria, ha sido un duro camino para este momento, pero el fruto del esfuerzo, lo hace valorar mucho más.

RECONOCIMIENTO

Al concluir con mi proyecto, quiero agradecer a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Sucre, por seguir formando a personas para convertirse en los futuros profesionales para cambiar al país, gracias a mis profesores por formarme en lo académico, ético y moral.

A mi familia, por ser ese apoyo incondicional en todo momento, los aprecio y los amo mucho.

A mis amigos, por esas palabras de apoyo, las risas y por la amistad que me han brindado, gracias por estar ahí para mí cuando lo he necesitado y viceversa, los quiero.

Gracias a todas las personas que estuvieron en todo este tiempo, que son testigos de mi proceso universitario en estos 5 años.

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
RESUMEN	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	5
1. Marco teórico	5
1.1. Servicios de alojamientos.....	5
1.1.1. Los establecimientos hoteleros y su concepción	5
1.1.2. Tipología en los servicios hoteleros.	5
1.1.3. Los hoteles en la industria del turismo	6
1.1.4. Crecimiento económico del sector hotelero en Manabí	7
1.1.5. La economía de los hoteles en San Vicente	7
1.2. Turismo inclusivo.....	8
1.2.1. Turismo inclusivo concepto y teorías	8
1.2.2. Turismo inclusivo en el sector turístico.....	8
1.2.3. Turismo inclusivo en el sector hotelero.....	9
1.2.4. Las políticas del Ecuador para el turismo inclusivo	9
1.2.5. La accesibilidad en el sector hotelero	10
CAPÍTULO II	12
2. Diagnóstico.....	12
2.1. Métodos	12

2.1.1. Método descriptivo en modalidad cuantitativa	12
2.2. Técnicas.....	12
2.2.1. Técnica de encuestas	12
2.2.2. Población y muestra	12
2.3. Presentación y análisis de resultados de la encuesta	13
2.3.1. Análisis de fiabilidad.....	13
2.3.2. Interpretación y análisis de resultados	14
2.4. Entrevista.....	20
2.4.1. Análisis de los resultados de la entrevista.....	20
2.5. Interpretación de datos	20
2.6. Triangulación de información	21
CAPÍTULO III.....	23
3. Propuesta	23
3.1. Nombre de la propuesta.....	23
3.2. Antecedentes	23
3.3. Justificación.....	24
3.4. Objetivos	24
3.4.1. Objetivo General	24
3.4.2. Objetivos Específicos.....	24
3.5. Desarrollo de la propuesta.....	25
3.5.1. Metodología	25
3.5.2. Indicadores Evaluados.....	26
3.5.3. Estado actual de la accesibilidad en los hoteles del Cantón.....	26
3.5.4. Diseño e Implementación de Infraestructura Adaptada	27
3.5.5. Capacitación del Personal Hotelero	28

3.5.6. Fomento de Alianzas estratégicas para garantizar la sostenibilidad del proyecto ..	29
3.5.7. Modalidad.....	30
3.5.8. Evaluación y Seguimiento.....	30
3.5.9. Cronograma de actividades	30
3.5.10. Presupuesto estimado	31
3.5.11. Impactos Esperados.....	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
ANEXOS	40
Anexo N°1: Modelo de encuesta a hoteles y huéspedes	40
Anexo N°2: Tablas y gráficos de encuesta a hoteles y huéspedes.	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de fiabilidad.	14
Tabla 2 Evaluación del estado actual de la accesibilidad en los hoteles del Cantón	29
Tabla 3 Diseñar mejoras en infraestructura para garantizar accesibilidad en los hoteles	31
Tabla 4 Capacitar al personal hotelero en atención inclusiva.....	32
Tabla 5 Alianzas estratégicas para garantizar la sostenibilidad del proyecto.	33
Tabla 6 Cronograma.	34
Tabla 7 Presupuesto	35
Tabla 8 Tipo de personas con discapacidad se hospedan	48
Tabla 9 Disponibilidad de información previa sobre accesibilidad	49
Tabla 10 Personal capacitado para atender de manera adecuada.	50

Tabla 11 Precios justos para personas con discapacidad.....	51
Tabla 12 Nivel de acceso en el alojamiento.....	52
Tabla 13 Áreas de descanso y entretenimiento del hotel.....	53
Tabla 14 Servicios adicionales del alojamiento son accesibles.....	54
Tabla 15 Habitaciones adaptadas para personas con discapacidad.	55
Tabla 16 Señalización inclusiva para personas con discapacidad.	56
Tabla 17 Disponibilidad de acceso adecuado	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Tipo de personas con discapacidad se hospedan	48
Gráfico 2 Disponibilidad de información previa sobre accesibilidad.....	49
Gráfico 3 Personal capacitado para atender de manera adecuada.	50
Gráfico 4 Precios justos para personas con discapacidad.....	51
Gráfico 5 Nivel de acceso en el alojamiento.	52
Gráfico 6 Áreas de descanso y entretenimiento del hotel.....	53
Gráfico 7 Servicios adicionales del alojamiento son accesibles.....	54
Gráfico 8 Habitaciones adaptadas para personas con discapacidad.	55
Gráfico 9 Señalización inclusiva para personas con discapacidad.	56
Gráfico 10 Disponibilidad de acceso adecuado	57

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en conocer sobre el turismo inclusivo aplicado a personas con discapacidad en los servicios de alojamientos del Cantón San Vicente. El problema de la investigación es ¿De qué manera el Turismo Inclusivo contribuirá a la economía del sector hotelero en el Cantón San Vicente? El objetivo de la investigación es analizar el turismo inclusivo en los establecimientos turísticos para incrementar la movilidad de los visitantes en el Cantón San Vicente.

La metodología aplicada fue mediante el método de la investigación cuantitativa y la investigación cualitativa, también se empleó la técnica de la entrevista. La muestra representativa fue de 67 personas que trabajan en los hoteles del Cantón, huéspedes de los diferentes hoteles y habitantes del Cantón San Vicente. Los datos fueron tabulados en el SPSS con un nivel de Fiabilidad de 0,826. Como resultado se conoció que las personas están dispuestas a examinar y analizar más a profundidad en el tema del turismo inclusivo aplicado a personas con discapacidad en los servicios de alojamientos del Cantón San Vicente.

Palabras claves: Turismo inclusivo, establecimientos turísticos, servicios turísticos.

INTRODUCCIÓN

El turismo ha sido una industria que ha generado importantes ingresos económicos, no solamente países como Francia o El Caribe, República Dominicana, Cuba, etc., en Sudamérica los países también han generado con importantes ingresos económicos por el turismo.

El turismo cada vez se está volviendo más exigente y a ese segmento se puede analizar el turismo, por ejemplo, las personas de la tercera edad, y el turismo de la tercera edad también requiere ser turismo inclusivo. El turismo para este sector se denomina “accesible” un concepto abarcador que contiene al turismo inclusivo, el cual va dirigido a personas con discapacidad, mientras que la accesibilidad, Peralta (2019) está relacionada a cualquier tipo de persona con o sin discapacidad y su modo de desplazarse o llegar a determinado lugar. Sobre la atención y promoción a esta demanda, se comparte la postura de Pérez & González (2019) de que no es una cuestión que corresponda exclusivamente a las autoridades públicas, sino que su promoción y fomento es responsabilidad también de todas las empresas privadas (operadores turísticos, agencias de viaje, proveedores de transporte, alojamiento o responsables de atracciones turísticas, entre otros), que operan en este ámbito socioeconómico.

Hoy en día, el Ecuador no se está quedando atrás, existen muchos hoteles de excelente categoría y estos hoteles han incluido todos los accesos para dar mayor apertura a las personas con discapacidad. El turismo inclusivo es una forma de un nuevo turismo que está teniendo mucha tendencia a nivel mundial, los hoteles del mundo de 5 o 4 estrellas no pueden tener este tipo de categoría si no tienen accesibilidad para personas limitadas o con discapacidad.

Este tipo de turismo necesita accesibilidad y esa accesibilidad debe tener algunos lineamientos, es decir, hay hoteles que tienen habitaciones para personas con discapacidad, donde el baño y la puerta son más grandes, debe tener ascensores, entonces el análisis y el estudio del turismo inclusivo cuenta con unas normas que los ha establecido el Ministerio de Turismo, de control, en todo el sector hotelero, en todo el sector turístico.

Analizando el Cantón San Vicente, es un Cantón pequeño y joven, que ha tenido su propia historia, el mayor punto turístico lo tiene la parroquia de Canoa, hasta antes del terremoto del 2016 poseía cerca de 67 hoteles y a pesar de que el terremoto bajó a 50% la ocupación de la hotelería,

ha sabido salir adelante, sin embargo, existen algunas falencias a la hora de la construcción de hoteles sin planificación y está afectando al turismo con limitaciones, y no se han organizado de una manera adecuada los accesos a las diferentes áreas de los hoteles.

En el Cantón San Vicente, no se ha determinado qué hoteles o qué áreas turísticas han sido diseñadas para facilitar el acceso a la persona con discapacidad, así se lleva al turismo inclusivo, es decir, rampas de acceso, elevadores, señalización, en los hoteles, espacios amplios para que ingrese una persona con una silla de ruedas, la puerta, el baño, y las llaves de duchas, deben ser fáciles y cómodos para el acceso de ellos.

Siguiendo las ideas del autor Centeno (2018) cuyas aportaciones aún están vigentes, a fin de “coordinar esfuerzos para resolver un problema, integrando fragmentos de la realidad para dar una explicación total desde la perspectiva interdisciplinaria” (p. 61). Este diagnóstico va enfocado a determinar la necesidad de establecer políticas y reglamentos desde el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Vicente para el desarrollo turístico de San Vicente, es decir, el turismo inclusivo en todos sus aspectos.

Diseño teórico

Problema

¿De qué manera el Turismo Inclusivo contribuirá a la economía del sector hotelero en el Cantón San Vicente?

El problema científico abordado en la presente investigación se centra en el diagnóstico, que va enfocado a determinar la necesidad de establecer políticas y reglamentos desde el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Vicente para el desarrollo turístico de San Vicente, es decir, el turismo inclusivo en todos sus aspectos.

Objeto

Servicios de alojamientos del Cantón San Vicente

Examinar los servicios de alojamientos que aún no han sido implementados el turismo inclusivo en sus establecimientos para fomentar esta tipología en el medio.

Campo

Turismo de tercera edad o inclusivo

Proponer la implementación del turismo inclusivo en todos sus aspectos y establecer políticas y reglamentos desde el Municipio para el desarrollo turístico de San Vicente.

Objetivos

General

- Investigar el turismo inclusivo en los establecimientos turísticos para incrementar la movilidad de los visitantes en el Cantón San Vicente.

Variables

Variable Independiente

Servicios de alojamientos.

Variable Dependiente

Turismo inclusivo.

Tareas Científicas

- Analizar estudios previos teóricos y conceptuales sobre el turismo inclusivo y el desarrollo

que tendrá en el sector turístico y hotelero.

- Realizar un diagnóstico de los hoteles que aplican el turismo inclusivo en sus servicios.
- Desarrollar una propuesta que responda a las necesidades del sector hotelero del cantón San Vicente.
- Cumplir las normas sobre la accesibilidad para personas con discapacidad.
- Capacitar a los empleados de los hoteles para brindar la atención adecuada a personas con diferentes tipos de capacidad.

CAPÍTULO I

1. Marco teórico

1.1. Servicios de alojamientos

Según los autores García & Olmos (2019) argumentan que las empresas de alojamiento turístico se pueden definir como las empresas que se dedican de manera profesional y habitual a proporcionar hospedaje o residencia, mediante precio, a las personas que lo demanden, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

Los servicios de alojamiento ofrecen espacios diseñados para brindar descanso y comodidad a los huéspedes. Incluyen habitaciones equipadas, limpieza diaria, atención personalizada, áreas comunes como restaurantes, piscinas o gimnasios, y opciones adicionales como Wi-Fi, estacionamiento y actividades recreativas. Se adaptan a diferentes necesidades, desde hospedajes básicos hasta lujosos resorts.

1.1.1. Los establecimientos hoteleros y su concepción

Los hoteleros se enfrentan a un desafío fundamental sobre cómo satisfacer continuamente las expectativas de un cliente en constante evolución Tutek, *et al.* (2018). Los establecimientos de alojamiento son considerados como una actividad turística debido a que se “desarrolla por personas naturales o jurídicas que ofertan la prestación de servicio de hospedaje remunerada de modo habitual” en los diferentes espacios turísticos. MINTUR (2017)

Según MINTUR (2018) se “considera la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes” como elementos y requisitos técnicos que permiten diferenciar y categorizar un centro de hospedaje.

La concepción de los establecimientos hoteleros se refiere a la representación general sobre su diseño, estructura y propósito. Un hotel es un lugar predestinado a ofrecer alojamiento, servicios de restauración y otras comodidades a los huéspedes. Su concepto incluye tanto aspectos funcionales como el confort, la hospitalidad, y el diseño para atraer y satisfacer las necesidades de los viajeros.

1.1.2. Tipología en los servicios hoteleros.

De acuerdo con Quintero (2019) “los servicios hoteleros son fuente generadora de empleo y para las personas surgen como un intercambio de servicios de calidad, prestación de servicio y atención al cliente, con la finalidad de que el huésped quede satisfecho con la atención” (p. 41).

Los alojamientos turísticos son categorizados a efectos de una clara comprensión por parte de los usuarios, según sus características arquitectónicas, diversidad y calidad de los servicios, equipamientos y capacidad, entre otros factores que quedan delimitados en los marcos normativos vigentes en cada destino Moreta *et al.* (2022). Según Pérez (2021) “Un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleo y dar servicio a la comunidad”.

La tipología de los servicios hoteleros contiene una amplia variedad, incluyendo alojamiento, alimentos y bebidas, servicios de entretenimiento, spa, gimnasio y eventos. Existen hoteles de diferentes categorías como económicos, de lujo, boutique y resort. También ofrecen servicios específicos como transporte, lavandería, Wi-Fi, y asistencia en actividades turísticas, personalizando la experiencia para satisfacer diversas necesidades de los huéspedes.

1.1.3. Los hoteles en la industria del turismo

“El hotel es un edificio planificado y correctamente acondicionado para otorgar servicios de alojamientos a los demandantes temporales que adquieren el servicio, además permite a los huéspedes su desplazamiento y servicios adicionales como: alimentación, guía y otros”. Arias (2019), p.11.

Según Acerenza (2019) Es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante).

Según Latin (2020) Un hotel además de proporcionar servicios de alojamiento, alimentos, bebidas y otros, también busca obtener una ganancia, como todo negocio, a través de la promoción y prestación de sus servicios, generando una expectativa desde el mismo momento en que un turista o viajero los contrata y adquiriendo el compromiso de hacerlas realidad, apoyándose de todo un equipo de colaboradores que forman parte de la operación del hotel para lograr que la experiencia (que es lo único que se lleva el cliente cuando regresa a su lugar de origen) sea única.

Los hoteles son importantes para la industria del turismo, abasteciendo con alojamiento y servicios complementarios que mejoran la experiencia del viajero. Valen para el descanso, el ocio

y los negocios, aportando al desarrollo económico local. Los hoteles varían en tamaño, categoría y especialización, ajustándose a las necesidades de turistas de ocio, negocios y eventos, entre otros.

1.1.4. Crecimiento económico del sector hotelero en Manabí

La importancia económica de esta industria se expresa en la productividad como indicador de generación de riqueza por persona empleada, el salario medio o el coste medio del factor trabajo, la tasa de gasto de personal o la participación de la remuneración del empleo en la generación de riqueza y la tasa de valor añadido Aznar, *et al.* (2019).

Respecto a la importancia social de esta industria, se señala que, al haber una estabilidad de las economías, existe automáticamente mejores perspectivas para el turismo receptivo Sanisaca Pérez (2018). La evolución del sector hotelero, su capacidad de crecimiento y de generación de empleo se vinculan fuertemente al desarrollo de la actividad económica general Aznar, *et al.* (2019).

El crecimiento económico del sector hotelero en Manabí, ha sido impulsado por el turismo local e internacional, especialmente en áreas costeras como Manta y Puerto López. La inversión en infraestructura turística, la diversificación de servicios y la promoción de destinos naturales han fortalecido la economía regional y generando empleo.

1.1.5. La economía de los hoteles en San Vicente

El crecimiento económico es una variable muy conocida y significativa en la economía se refiere al incremento porcentual del producto interno bruto (PIB); esta variable es usada para demostrar los beneficios que provoca una buena utilización de recursos además ilustra el bienestar de la población Galindo M. (2018) de un país o una región.

En el caso específico de la industria hotelera, si ésta se considera como una unidad empresarial y fruto de un emprendimiento, la relación con el crecimiento económico es directa y positiva Galindo, *et al.* (2018). Cuando la actividad turística crece, aumentan los visitantes, aumentan los gastos de los turistas, conduciendo a un incremento del PIB y el crecimiento económico del lugar de destino. Brida, *et al.* (2019).

La economía de los hoteles en San Vicente por el momento está siendo desfavorable, el sector hotelero enfrenta desafíos como la disminución de la demanda y la reducción del gasto de los huéspedes. Los hoteles tienden a ajustar tarifas, reducir costos operativos y diversificar servicios para atraer más clientes.

1.2. Turismo inclusivo.

Según la Subdirección General de Calidad e Innovación Turística [CIT] (2018: p4) el concepto de turismo accesible se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos, a saber, el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social, ya que para las personas con discapacidad, tanto como para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida.

El turismo inclusivo o accesible busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan disfrutar plenamente de experiencias turísticas. Incluye la eliminación de barreras arquitectónicas, servicios adaptados y personal capacitado, promoviendo igualdad, comodidad y participación en actividades culturales, recreativas y naturales para todos.

1.2.1. Turismo inclusivo concepto y teorías

Según PREDIF, (2017) indica que “el Turismo Accesible sólo existe cuando la accesibilidad se ha incorporado a toda la cadena de valor”. “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”. Taleb Rifai, (2019).

Este concepto está asociado al de Turismo inclusivo o Turismo para todos que es aquel que diseña las actividades para que puedan ser realizadas “por todas las personas en igualdad de oportunidades, independientemente de sus condiciones físicas, sociales y culturales”. COCEMFE, (2017).

El turismo inclusivo es un enfoque que busca eliminar barreras físicas, sensoriales, culturales y económicas para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades o circunstancias, puedan participar en actividades turísticas. Basado en teorías de accesibilidad universal y derechos humanos, promueve la equidad en la oferta turística, respetando la diversidad y las necesidades especiales de cada individuo.

1.2.2. Turismo inclusivo en el sector turístico

El turismo personifica una modalidad integral del turismo que procura ser considerada en los nuevos desarrollos turísticos y ser asociada en los existentes; estableciendo de ésta una

ponencia de inclusión entre la noble actividad y las personas con discapacidad López, (2019). Cada persona es valorada de acuerdo a sus capacidades y decisiones adoptadas Ortuzar, (2017)

Entre los miembros, en más de mil millones de turistas internacionales, existe un alto porcentaje que se encuentra compuesto por familias con niños pequeños y/o ancianos, así como personas con discapacidades u otras necesidades especiales. Para que estos millones de personas participen en el turismo en igualdad de condiciones, es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal OMT, (2018).

El turismo inclusivo se refiere a la creación de experiencias turísticas accesibles para todas las personas, independientemente de su edad, condición física, capacidades cognitivas, o cualquier otra característica personal que pueda representar una barrera. Este enfoque se centra en eliminar obstáculos físicos, sensoriales, culturales y sociales para que todas las personas puedan disfrutar de las actividades turísticas en igualdad de condiciones.

1.2.3. Turismo inclusivo en el sector hotelero

El desarrollo de un turismo accesible estará ligado con la innovación para crear experiencias centradas en la persona, y accesibilidad para que todas estas puedan acceder, disfrutar y compartir los mismos productos y servicios al mismo tiempo, independientemente de las capacidades diversas que tengan Fernández & Grünwald, (2020). Las personas con discapacidad tienen las mismas necesidades, motivaciones y deseos para viajar que el resto de la población Kascak, *et al.* (2019).

Los turistas con discapacidad hoy se enfrentan a barreras que hacen difícil o impiden el acceso y disfrute de actividades turísticas en todo el ciclo, transporte, alojamiento, agencias de viajes, restaurantes, información, reservas, barreras urbanas, arquitectónicas y de sensibilización, etc. Calvo, *et al.* (2019).

El turismo inclusivo en el sector hotelero permite que las personas con discapacidades o necesidades especiales disfruten plenamente de su estancia. Esto incluye accesibilidad en instalaciones, servicios adaptados y personal capacitado. La inclusión fomenta la igualdad y mejora la experiencia de todos los huéspedes, promoviendo un entorno más diverso y acogedor en el turismo global.

1.2.4. Las políticas del Ecuador para el turismo inclusivo

Para el presente estudio, resulta pertinente tomar aquellas definiciones contempladas

dentro del marco normativo nacional. De esta manera, tomaremos la definición del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador, (2016) p. 1 donde se establece que un alojamiento turístico: “Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios”.

En la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador, (2012) Art. 6 se establece el concepto de Persona con Discapacidad: Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria. Mediante este enfoque, los gobiernos y organizaciones mundiales distinguen la importancia de que las infraestructuras, productos y servicios turísticos posean las facilidades para el acceso y uso de todo viajero Ministerio de Turismo, (2018), pág. 2.

Ecuador promueve el turismo inclusivo mediante políticas que garantizan accesibilidad en sitios turísticos, transporte y alojamientos. El Ministerio de Turismo impulsa la capacitación del personal y la adaptación de infraestructuras para personas con discapacidades. Además, se desarrollan normativas para eliminar barreras físicas y sensoriales, fomentando un turismo accesible, inclusivo y respetuoso con los derechos de todos los visitantes.

1.2.5. La accesibilidad en el sector hotelero

La accesibilidad debe, por consiguiente, ser parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible OMT, (2019). Según Jiménez & Aquino, (2020) definen la accesibilidad, como aquella que está considerada fundamentalmente en la valoración de la competitividad de un destino turístico, en tanto el disfrute de los atractivos y servicios turísticos tiene lugar *in situ*, condición que exige el desplazamiento del turista/consumidor y la necesaria existencia de medios de transporte e infraestructura adecuados para tal fin.

De este modo, Boudeguer, *et al.* (2018) plantean que accesibilidad universal: “Es la condición 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 diferentes capacidades motrices o sensoriales”.

La accesibilidad en el sector hotelero implica adaptar instalaciones y servicios para personas con movilidad reducida, discapacidades sensoriales u otras necesidades especiales. Esto incluye rampas, ascensores, baños accesibles, señalización en braille y personal capacitado. Se

asegura que las áreas comunes y habitaciones sean fácilmente accesibles, garantizando una experiencia confortable e inclusiva para todos los huéspedes, sin importar sus limitaciones.

CAPÍTULO II

2. Diagnóstico

2.1. Métodos

2.1.1. Método descriptivo en modalidad cuantitativa

El Método Descriptivo, en su modalidad cuantitativa, se define como la recopilación objetiva de datos que se enfocan principalmente en números y valores.

Los resultados derivados de este tipo de observación cuantitativa se obtienen mediante el empleo de métodos de análisis estadísticos y numéricos, abarcando variables como la edad, la forma, el peso, el volumen, la escala, entre otros. Guevara, Verdesoto, & Castro (2020).

Es esencial contar con información numérica precisa para comprender la magnitud y la naturaleza de este fenómeno a observación cuantitativa al centrarse en números y valores va a facilitar la aplicación de análisis estadísticos que permitirán una evaluación detallada de variables clave, como la cantidad de cruceros, la afluencia de turistas, y otros aspectos cuantificables.

2.2. Técnicas

2.2.1. Técnica de encuestas

De acuerdo con Pardinás (2019) la encuesta es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación.

La utilización de encuestas en la presente investigación se fundamenta en la necesidad de obtener información detallada sobre diversos aspectos relacionados con servicios de alojamientos que les haga falta implementar el turismo inclusivo en sus establecimientos. Será aplicado hacia los habitantes del Cantón San Vicente, con un total de 67 personas, para conocer y verificar si dichos establecimientos aplican esta tipología de turismo.

2.2.2. Población y muestra

2.2.2.1. Población

Basándonos en los autores Hernández, Fernández & Baptista (2017) la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). La población se refiere a un grupo completo de individuos que comparten características similares y que se desea investigar, del cual se pueden extraer ciertas opiniones. De acuerdo al CENSO del 2022 existe 22,025 habitantes en el Cantón San Vicente.

2.2.2.2. Muestra

Los autores Palella & Martins (2017) definen la muestra como “una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible” (p:93). En otras palabras, se indica que la muestra es un subconjunto representativo de la población total, seleccionado para realizar el estudio; su tamaño y características deben reflejar adecuadamente a la población, permitiendo generalizar los hallazgos sin necesidad de analizar a todos.

Simbología

n: Tamaño de la muestra

Z: Valor confianza de Z al 90%

p: Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q: Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

e: Error muestral

INGRESO DE DATOS	
Z=	1.64
P=	25%
q=	25%
N=	22025
e=	1%

Valores de confianza tabla Z	
95%	1.96
90%	1.65
91%	1.7
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89

Tamaño de muestra
n= 67

2.3. Presentación y análisis de resultados de la encuesta

2.3.1. Análisis de fiabilidad

La tabulación de los resultados en el software estadístico SPSS versión 26 permitió obtener las tablas y gráficas, esto a su vez, se obtuvo la estadística de fiabilidad de instrumento utilizado, en el cual reflejó un 0,835 sobre 11 lo cual muestra un nivel de confianza buena, mostrando que el instrumento de preguntas tiene cohesión y consultó lo que pretendía investigar.

Tabla 1.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,826	10

Nota: El Alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de la investigación.

La encuesta se llevó a cabo para los hoteles, huéspedes y habitantes del Cantón San Vicente y se utilizó un cuestionario de 10 preguntas, que incluía preguntas cerradas, de alternativas, etc.

2.3.2. Interpretación y análisis de resultados

La encuesta se llevó a cabo para los hoteles, huéspedes y habitantes del Cantón San Vicente y se utilizó un cuestionario de 10 preguntas, que incluía preguntas cerradas, de alternativas, etc. El cuestionario se compartió en línea en Microsoft forms y de manera física, se utilizó el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/vzmWZsXwCa>

Pregunta 1 ¿Qué tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento? (Tabla 8; Gráfico 1)

Interpretación

Las percepciones de los encuestados sobre el tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento se reflejan los siguientes datos: De los 67 encuestados, el 26,9% equivalente a 18 encuestados manifiestan que, es “Motriz” el tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento, el 16,4% representa a 11 encuestados manifiestan que, es “Visual” el tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento, el 10,4% representa a 7 encuestados manifiestan que, es “Auditiva” el tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento, el 19,4% representa a 13 encuestados manifiestan que, es “Cognitiva” el tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento, el 26,9% representa a 18 encuestados manifiestan que, es “Ninguno” el tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento.

Análisis

Dado que más del 26,9% de los encuestados determinaron que, es “Motriz” el tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento. Se debe tomar en cuenta este dato para aporte de la investigación.

Pregunta 2 ¿Cómo calificaría la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento? (Tabla 9; Gráfico 2)

Interpretación

Basado en las respuestas, el análisis de percepción sobre la calificación de la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento. De los 67 encuestados, el 26,9% equivalente a 18 encuestados manifiestan que, es “Muy mala” la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento, el 11,9% representa a 8 encuestados manifiestan que, es “Excelente” la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento, el 16,4% representa a 11 encuestados manifiestan que, es “Buena” la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento, el 20,9% representa a 14 encuestados manifiestan que, es “Regular” la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento, el 23,9% representa a 16 encuestados manifiestan que, es “Mala” la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento.

Análisis

Dado que más del 26,9% de los encuestados determinaron que, es “Muy mala” la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento. Se debe tomar en cuenta este dato para aporte de la investigación.

Pregunta 3 ¿El personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa? (Tabla 10; Gráfico 3)

Interpretación

Basado en las respuestas, sobre si el personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa, están los siguientes datos: De acuerdo a los 67 encuestados, el 32,8% equivalente a 22 encuestados manifiestan que, es “Neutral” sobre si el personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa, el 11,9% representa a 8 encuestados manifiestan que, es “Muy alto” sobre si el personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa, el 6,0% representa a 4 encuestados manifiestan

que, es “Alto” sobre si el personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa, el 22,4% representa a 15 encuestados manifiestan que, es “Bajo” sobre si el personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa, el 26,9% representa a 18 encuestados manifiestan que, es “Muy bajo” sobre si el personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa.

Análisis

Dado que más del 32,8% de los encuestados determinaron que, es “Neutral” sobre si el personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa. Se debe tomar en cuenta el análisis para la investigación del proyecto.

Pregunta 4 ¿Considera que los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad? (Tabla 11; Gráfico 4)

Interpretación

Los datos sobre la consideración de los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad, nos muestran las siguientes respuestas: Según a los 67 encuestados, el 31,3% equivalente a 21 encuestados manifiestan que, es “Regular” sobre la consideración de los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad, el 7,5% representa a 5 encuestados manifiestan que, es “Excelente” sobre la consideración de los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad, el 16,4% representa a 11 encuestados manifiestan que, es “Bueno” sobre la consideración de los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad, el 19,4% representa a 13 encuestados manifiestan que, es “Malo” sobre la consideración de los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad, el 25,4% representa a 17 encuestados manifiestan que, es “Muy malo” sobre la consideración de los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad.

Análisis

Dado que más del 31,3% de los encuestados determinaron que, es “Regular” sobre la consideración de los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad. Se debe tomar en cuenta este dato para aporte de la investigación.

Pregunta 5 ¿Qué tan accesible considera el entorno inmediato del alojamiento (calles,

aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad? (Tabla 12; Gráfico 5)

Interpretación

Las percepciones de los encuestados sobre si el entorno inmediato del alojamiento es accesible (en calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad se reflejan los siguientes datos: De los 67 encuestados, el 32,8% equivalente a 22 encuestados manifiestan que, es “Muy malo” sobre si el entorno inmediato del alojamiento es accesible (en calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad, el 7,5% representa a 5 encuestados manifiestan que, es “Excelente” sobre si el entorno inmediato del alojamiento es accesible (en calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad, el 14,9% representa a 10 encuestados manifiestan que, es “Bueno” sobre si el entorno inmediato del alojamiento es accesible (en calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad, el 20,9% representa a 14 encuestados manifiestan que, es “Regular” sobre si el entorno inmediato del alojamiento es accesible (en calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad, el 23,9% representa a 16 encuestados manifiestan que, es “Malo” sobre si el entorno inmediato del alojamiento es accesible (en calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad.

Análisis

Dado que más del 32,8% de los encuestados determinaron que, es “Muy malo” sobre si el entorno inmediato del alojamiento es accesible (en calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad. Se debe tomar en cuenta este dato para aporte de la investigación.

Pregunta 6 ¿Las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (por ejemplo, sillas ergonómicas, mesas ajustables)? (Tabla 13; Gráfico 6)

Interpretación

Basado en las respuestas, sobre si las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (sillas ergonómicas, mesas ajustables), están los siguientes datos: De acuerdo a los 67 encuestados, el 34,3% equivalente a 23 encuestados manifiestan que, es “Muy poco” sobre si las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (sillas ergonómicas, mesas ajustables), el 4,5% representa a 3 encuestados manifiestan que, es “Mucho” sobre si las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (sillas ergonómicas,

mesas ajustables), el 14,9% representa a 10 encuestados manifiestan que, es “Bastante” sobre si las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (sillas ergonómicas, mesas ajustables), el 20,9% representa a 14 encuestados manifiestan que, es “Neutral” sobre si las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (sillas ergonómicas, mesas ajustables), el 25,4% representa a 17 encuestados manifiestan que, es “Poco” sobre si las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (sillas ergonómicas, mesas ajustables).

Análisis

Dado que más del 34,3% de los encuestados determinaron que, es “Muy poco” sobre si las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (sillas ergonómicas, mesas ajustables). Se debe tomar en cuenta el análisis para la investigación del proyecto.

Pregunta 7 ¿Los servicios adicionales del alojamiento (piscina, restaurante, áreas recreativas) son accesibles para personas con discapacidad? (Tabla 14; Gráfico 7)

Interpretación

Los datos sobre si los servicios adicionales del alojamiento son accesibles para personas con discapacidad, nos muestran las siguientes respuestas: Según a los 67 encuestados, el 58,2% equivalente a 39 encuestados manifiestan que, es “No” sobre si los servicios adicionales del alojamiento son accesibles para personas con discapacidad, el 14,9% representa a 10 encuestados manifiestan que, es “Sí” sobre si los servicios adicionales del alojamiento son accesibles para personas con discapacidad, el 26,9% representa a 18 encuestados manifiestan que, es “Tal vez” sobre si los servicios adicionales del alojamiento son accesibles para personas con discapacidad.

Análisis

Dado que más del 58,2% de los encuestados determinaron que, es “No” sobre si los servicios adicionales del alojamiento son accesibles para personas con discapacidad. Se debe tomar en cuenta el dato para la investigación.

Pregunta 8 ¿Las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad? (ejemplo: baños accesibles, pasillos amplios, etc.)? (Tabla 15; Gráfico 8)

Interpretación

Las percepciones de los encuestados sobre si las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad se reflejan los siguientes datos: De los 67 encuestados, el 58,2%

equivalente a 39 encuestados manifiestan que, es “No” sobre si las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad, el 14,9% representa a 10 encuestados manifiestan que, es “Sí” sobre si las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad, el 26,9% representa a 18 encuestados manifiestan que, es “Tal vez” sobre si las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad.

Análisis

Dado que más del 58,2% de los encuestados determinaron que, es “No” sobre si las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad. Se debe tomar en cuenta el dato para la investigación.

Pregunta 9 ¿El alojamiento dispone de señalización inclusiva (braille, pictogramas, letras grandes, etc.) para personas con discapacidad visual y cognitiva? (Tabla 16; Gráfico 9)

Interpretación

Las percepciones de los encuestados sobre si el alojamiento dispone de señalización inclusiva para personas con discapacidad visual y cognitiva se reflejan los siguientes datos: De los 67 encuestados, el 58,2% equivalente a 39 encuestados manifiestan que, es “No” sobre si el alojamiento dispone de señalización inclusiva para personas con discapacidad visual y cognitiva, el 14,9% representa a 10 encuestados manifiestan que, es “Sí” sobre si el alojamiento dispone de señalización inclusiva para personas con discapacidad visual y cognitiva, el 26,9% representa a 18 encuestados manifiestan que, es “Tal vez” sobre si el alojamiento dispone de señalización inclusiva para personas con discapacidad visual y cognitiva.

Análisis

Dado que más del 58,2% de los encuestados determinaron que, es “No” sobre si el alojamiento dispone de señalización inclusiva para personas con discapacidad visual y cognitiva. Se debe tomar en cuenta el dato para la investigación.

Pregunta 10. ¿Considera que el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida (rampas, ascensores, etc)? (Tabla 17; Gráfico 10)

Interpretación

Las percepciones de los encuestados sobre si el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida se reflejan los siguientes datos: De los 67 encuestados, el 58,2% equivalente a 39 encuestados manifiestan que, es “No” sobre si el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida, el 14,9% representa a 10 encuestados

manifiestan que, es “Sí” sobre si el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida, el 26,9% representa a 18 encuestados manifiestan que, es “Tal vez” sobre si el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida.

Análisis

Dado que más del 58,2% de los encuestados determinaron que, es “No” sobre si el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida. Se debe tomar en cuenta el dato para la investigación.

2.4. Entrevista

2.4.1. Análisis de los resultados de la entrevista

El propósito de la entrevista era analizar y determinar si el turismo inclusivo aplicado a personas con discapacidad en los servicios de alojamientos del Cantón San Vicente se está aplicando en el hotel El Velero. Se utilizó un cuestionario estructurado de cuatro preguntas para entrevistar al Gerente del hotel El Velero de San Vicente. El Gerente compartió sus ideas sobre el tema del turismo inclusivo aplicado a personas con discapacidad en los servicios dentro del hotel El Velero en San Vicente, Manabí.

Gerente del Hotel El Velero

2.5. Interpretación de datos

¿Cómo el Hotel El Velero integra el turismo inclusivo en sus servicios para personas con discapacidad?

El Gerente mencionó que en el Hotel El Velero creen firmemente en la igualdad de acceso para todos sus huéspedes. Han estado planificando implementar rampas de acceso en las áreas principales, habitaciones adaptadas con baños accesibles y amplios, y espacios comunes diseñados para facilitar el desplazamiento en sillas de ruedas. También están asegurando contar con un equipo capacitado para atender a personas con discapacidad visual y auditiva, garantizando una experiencia inclusiva y respetuosa.

¿Qué dificultades han enfrentado al implementar estas iniciativas inclusivas?

El Gerente mencionó que uno de los principales retos ha sido la limitación en infraestructura, ya que el hotel tiene varios años y las remodelaciones necesarias requieren inversión significativa. Además, han tenido que trabajar en sensibilizar a su equipo y proveedores sobre la importancia del turismo inclusivo. Pero, a pesar de los desafíos, están comprometidos con hacer del Hotel El Velero un lugar accesible para todos.

¿Qué opinión tienen los huéspedes con discapacidad sobre estas iniciativas?

El Gerente mencionó que ha recibido comentarios agradeciendo por las instalaciones y el trato recibido. Muchas personas han dicho que se sienten bienvenidas y que valoran los esfuerzos por adaptar los espacios. Estos comentarios les motivan a seguir mejorando y a ser un referente de turismo inclusivo en el hotel.

¿Qué consejos daría a otros hoteles en San Vicente interesados en implementar prácticas de turismo inclusivo?

El Gerente dio a conocer su recomendación, que es empezar poco a poco, pero con compromiso genuino. Adaptar infraestructuras básicas, como rampas y baños accesibles, puede marcar una gran diferencia. También sugirió buscar asesoría profesional y capacitar al personal para garantizar un servicio inclusivo. Por último, mencionó que no hay que verlo sólo como una inversión, sino como una oportunidad para ampliar el mercado y contribuir a una sociedad más inclusiva.

2.6. Triangulación de información

El turismo accesible es una modalidad de viaje que permite acercar los destinos turísticos a las personas que padecen algún tipo de discapacidad, esta actividad es entendida como “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y a la recreación, que posibilitan la plena inclusión, desde la óptica funcional y psicológica, de aquellas personas con discapacidad, que obtienen durante estas una plena satisfacción individual y social” Fernández & Grünewald, (2018, 211).

El turismo accesible debe responder a un enfoque de inclusión y de accesibilidad, a través del primero se busca integrar a todos los miembros de la sociedad independientemente de su origen, de su actividad, de su condición socio-económica o de su pensamiento Fernández, (2019). Y el segundo, se entiende como “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible” Rodríguez, (2018, 30).

En el contexto de la accesibilidad turística, las barreras requieren ser eliminadas a través de cambios efectivos en la producción de servicios turísticos, en la arquitectura, el transporte y en el uso adecuado de la tecnología y los sistemas de información Hughes & Paterson, (2018).

Esto, tiene como finalidad de permitir el acceso a las PcD pero también dar cabida a las

personas que experimentan una discapacidad temporal: a las familias con niños pequeños, a los viajeros de la tercera edad mediante entornos de diseño universal, entre otros. En el momento de viajar, el turista con alguna discapacidad y viajeros con necesidades especiales buscan calidad, seguridad y, sobre todo, accesibilidad.

Relacionado con las respuestas de las encuestas, se destaca que los hoteles del Cantón San Vicente, junto a sus huéspedes, necesitan un cambio para mejorar los servicios que brindan a sus huéspedes, la mayoría de los huéspedes encuestados mencionaron que, si quisieran que se implementen medidas especiales para las personas con discapacidades, ya que, la mayoría de ellos visitan el hotel por sus familias, que los llevan a los viajes y los acompañan. Los huéspedes mencionaron ciertas medidas que podrían implementar los hoteles, lo que dan ideas para la propuesta.

De hecho, el Gerente del hotel El Velero, quiere implementar algunas medidas para brindar sus huéspedes una experiencia única y así se está ganando que sus huéspedes sean fieles de visitar el alojamiento, especialmente si tienen familia, amigo o conocido que tiene ciertas discapacidades. Estos puntos a favor, son clave para mejorar los servicios turísticos en el Cantón de San Vicente.

CAPÍTULO III

3. Propuesta

3.1. Nombre de la propuesta

Mejorar la accesibilidad y atención en el Sector Hotelero de San Vicente

3.2. Antecedentes

Para algunos autores Figueiredo *et al.* 2012; Darcy *et al.* (2020), la industria del turismo y, particularmente, la de alojamientos (hoteles, moteles, posadas, cabañas, entre otros) no se ha centrado en la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad (PcD); de ahí que éstas experimentan diversos problemas de accesibilidad cuando hacen uso de los servicios de alojamiento, mismos que van desde barreras relacionadas con la accesibilidad arquitectónica, la comunicación, la seguridad e incluso con el acceso a la información.

Las PcD se han convertido en un mercado turístico en ascenso, aproximadamente el 15% de la población mundial padece algún tipo de discapacidad; es decir, la quinta parte del total de las personas en el mundo tienen que utilizar silla de ruedas, muletas o presentan dificultades para ver u oír OMT, 2014; Banco Mundial, (2020).

Aunque son amplios los esfuerzos realizados por adaptarse a las necesidades de este segmento turístico, las limitaciones y las barreras a las que se enfrentan las PcD en los establecimientos de alojamiento continúan siendo numerosas; particularmente, porque sus requerimientos son dinámicos y evolucionan, sobrepasando el aspecto de la movilidad, de tal forma que las exigencias también se sitúan sobre las deficiencias de audición, visión, cognitivas, entre otras Darcy *et al.* (2020).

Los servicios turísticos y sus condiciones de accesibilidad constituyen elementos que influyen de manera importante en las decisiones de viaje del turista con discapacidad al momento de elegir un destino turístico. Para algunos autores Daniels *et al.* 2005; Darcy, (2020), la accesibilidad en los alojamientos turísticos se posiciona como uno de los elementos que tiene mayor impacto en la percepción de calidad del servicio que construyen durante su permanencia en un destino; sin embargo, son las instalaciones de alojamiento las que presentan, principalmente, variadas limitaciones al atender a las PcD, Szewczyk (2017) identifica que el rango de adaptación de la industria hotelera está principalmente dirigida a aquellos huéspedes en silla de ruedas y, en general, a los que tienen problemas de movilidad. Según Aydoğdu *et al.* (2019) evalúan las instalaciones de los hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Kastamonu (Turquía), los

hallazgos sugieren que, a pesar de estar certificados por el Ministerio de Cultura y Turismo (MCT) de ese país, dichos establecimientos carecen de servicios adecuados para atender a turistas con alguna discapacidad.

El antecedente mencionado nos indica sobre el centro de la ciudad de Kastamonu en Turquía, nos indica sobre la evaluación de las instalaciones de los hoteles para las personas que tienen alguna discapacidad, etc. Sin embargo, en el Cantón San Vicente, Manabí, los hoteles brindan servicios turísticos, pero, les falta implementar ciertas mejoras para aplicar el turismo inclusivo en sus establecimientos para que todos los clientes, incluyendo a las personas con discapacidades, gocen y disfruten de buenas experiencias en turismo y en hotelería.

3.3. Justificación

El sector turístico es uno de los pilares fundamentales del desarrollo económico y social de San Vicente. Sin embargo, la accesibilidad para personas con discapacidad sigue siendo una asignatura pendiente que limita el potencial inclusivo y competitivo del destino. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la accesibilidad es un componente esencial para garantizar que todas las personas puedan disfrutar plenamente de los servicios turísticos.

En este contexto, esta propuesta tiene como objetivo abordar las barreras físicas, sociales y actitudinales que enfrentan las personas con discapacidad al hospedarse en los hoteles del cantón. A través de la implementación de infraestructura inclusiva y la capacitación del personal hotelero, se busca posicionar a San Vicente como un modelo de turismo inclusivo, alineado con las normas internacionales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 10 (Reducción de las Desigualdades) y el ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

- Garantizar la accesibilidad y atención inclusiva en los hoteles de San Vicente, cumpliendo con las normas de accesibilidad y capacitando al personal para brindar un servicio adecuado.

3.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el estado actual de la accesibilidad en los hoteles del Cantón. Esto incluye un diagnóstico detallado de la infraestructura, servicios y capacitación del personal.

- Diseñar e implementar mejoras en infraestructura. Incorporar elementos como rampas de acceso, ascensores adaptados, baños accesibles, señalización en braille y espacios reservados para personas con discapacidad.
- Capacitar al personal hotelero. Realizar talleres y programas continuos de formación sobre atención inclusiva, lenguaje inclusivo y sensibilización hacia las necesidades de las personas con discapacidad.
- Fomentar alianzas estratégicas. Colaborar con organizaciones de la sociedad civil y organismos especializados para garantizar la efectividad de las acciones.

3.5. Desarrollo de la propuesta

Se plantea una iniciativa integral que incluye el diseño y construcción de infraestructura accesible (rampas, baños adaptados, señalización), y programas de formación o capacitación para los empleados en temas de atención inclusiva, implementado en cada uno de los hoteles del Cantón San Vicente, Manabí. Además, se establecerán alianzas con organizaciones especializadas en discapacidad para validar las acciones y garantizar su efectividad para la realización de la propuesta planteada.

3.5.1. Metodología

Realizar una auditoría integral de accesibilidad en los hoteles del Cantón, considerando los estándares establecidos por la Ley Orgánica de Discapacidades de Ecuador y las Normas de Accesibilidad de la OMT.

Según Informe Levantamiento de Información sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de Alojamiento en la ciudad de Quito (2018), el artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidades, establece: “Turismo accesible. - La autoridad Nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible, y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad”.

El artículo 47, numeral 5, determina que: “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación

de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: (...) 5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas (...)

El artículo 48 de la norma antedicha, en sus numerales 1, 3, 6 y 7 garantiza que: “El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica (...)

2. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso (...)

3. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.

4. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad (...)

La Organización Mundial de Turismo – OMT ha realizado algunas recomendaciones para un turismo accesible para todos, considerando lo siguiente “se han concebido como marco general básico y transversal para garantizar que las Personas con Discapacidad tengan acceso al entorno físico, el sistema de transporte y los canales de información y comunicación, así como a una amplia gama de instalaciones y servicios públicos. Las Recomendaciones incorporan los aspectos más importantes de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad de 2006 y los principios del diseño universal.”

3.5.2. Indicadores Evaluados

- Accesos principales.
- Habitaciones adaptadas.
- Servicios comunes (piscinas, restaurantes, áreas de esparcimiento).
- Capacitación y actitud del personal hacia clientes con discapacidad.

3.5.3. Estado actual de la accesibilidad en los hoteles del Cantón

Tabla 2.

Evaluación del estado actual de la accesibilidad en los hoteles del Cantón.

Detalle	Contenido
Análisis detallado	Realizar un análisis detallado de la infraestructura, señalización, servicios y recursos humanos de cada establecimiento.
Identificación de barreras arquitectónicas	Identificar barreras arquitectónicas (como escaleras sin rampas, puertas estrechas o ausencia de ascensores) y barreras actitudinales (como falta de empatía o desconocimiento en la atención a personas con discapacidad).
Informe técnico	Elaborar un informe técnico que sirva como base para priorizar las intervenciones necesarias, con datos cuantitativos y cualitativos del nivel de accesibilidad actual.

Nota: La tabla muestra sobre la evaluación del estado actual de la accesibilidad.

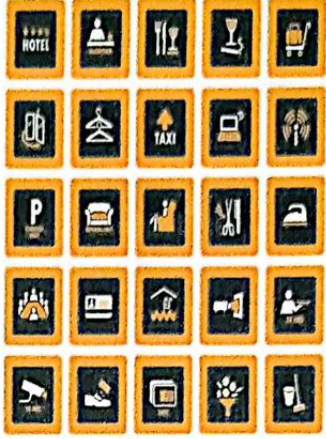


3.5.4. Diseño e Implementación de Infraestructura Adaptada

Acciones Específicas:

- Construcción de rampas con pendientes adecuadas.
- Instalación de ascensores accesibles en edificios de varios pisos.
- Adaptación de baños con barras de apoyo y espacio suficiente para sillas de ruedas.
- Colocación de señalización táctil y en braille para personas con discapacidad visual.
- Creación de senderos accesibles en las áreas externas de los hoteles.

Tabla 3.

Diseñar mejoras en infraestructura para garantizar accesibilidad en los hoteles.

Detalle	Contenido	Imagen
Proyectos arquitectónicos	Diseñar proyectos arquitectónicos accesibles que incluyan espacios funcionales y adaptados según las necesidades de diversos tipos de discapacidad (física, visual, auditiva, cognitiva).	
Elementos de accesibilidad	Garantizar la implementación de elementos de accesibilidad como rampas, pasamanos, señalización táctil, sistemas auditivos y habitaciones adaptadas.	
Espacios recreativos	Incorporar espacios recreativos y comunes accesibles, como piscinas con rampas y mobiliario adaptado.	

Nota: La tabla muestra las mejoras de infraestructuras para los hoteles.

3.5.5. Capacitación del Personal Hotelero




Contenido de los Talleres:

- Sensibilización sobre la importancia de la inclusión.
- Manejo adecuado de equipos como sillas de ruedas y ascensores adaptados.
- Lenguaje de señas básico para la atención a personas con discapacidad auditiva.

- Estrategias de comunicación con personas con diferentes tipos de discapacidad.

Tabla 4.

Capacitar al personal hotelero en atención inclusiva.

Detalle	Contenido	Imagen
Programas de formación	Desarrollar programas de formación continua que integren tanto aspectos técnicos (uso de equipamiento accesible) como emocionales (empatía, trato respetuoso y comprensión de necesidades específicas).	
Módulos	Incluir módulos especializados sobre comunicación inclusiva, como el uso de lenguaje sencillo, lenguaje de señas básico y estrategias para asistir a personas con discapacidad visual o auditiva.	
Evaluación	Evaluar periódicamente al personal para medir la efectividad de la capacitación y realizar ajustes si es necesario.	

Nota: La tabla indica la estructura para capacitar al personal de cada hotel.

3.5.6. Fomento de Alianzas estratégicas para garantizar la sostenibilidad del proyecto

Tabla 5.

Alianzas estratégicas para garantizar la sostenibilidad del proyecto.

Detalle	Contenido
Organizaciones no gubernamentales	Colaborar con organizaciones no gubernamentales, asociaciones de personas con discapacidad y organismos internacionales para validar los estándares de accesibilidad aplicados.
Instituciones educativas	Establecer vínculos con instituciones educativas para incorporar prácticas profesionales relacionadas con turismo inclusivo.
Entidades	Buscar financiamiento de entidades públicas y privadas para garantizar la ejecución integral del proyecto.

Nota: La tabla muestra sobre las alianzas que pueden colaborar en el proyecto.

3.5.7. Modalidad

- Talleres presenciales y virtuales impartidos por expertos en inclusión y turismo accesible.

3.5.8. Evaluación y Seguimiento

- Creación de un comité de accesibilidad que supervise la implementación de las mejoras.
- Aplicación de encuestas de satisfacción a los turistas con discapacidad para medir el impacto de las acciones.
- Ajustes periódicos a las estrategias según los resultados obtenidos.

3.5.9. Cronograma de actividades

Tabla 6.

Cronograma

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
Diagnóstico inicial	X				
Diseño de infraestructura		X			

Implementación de mejoras			X	X	
Talleres de capacitación				X	
Evaluación y seguimiento					X

Nota: Actividades a realizar en la ejecución del proyecto.

3.5.10. Presupuesto estimado

Tabla 7.

Presupuesto

Rubro	Cantidad
Diagnóstico inicial	\$2,000
Infraestructura accesible (cada uno)	\$80,000
Talleres de capacitación (material, logística)	\$5,000
Seguimiento y evaluación	\$3,000
Total	\$90,000

Nota: Presupuesto estimado para la ejecución del proyecto.

3.5.11. Impactos Esperados

Impactos Sociales

- Aumento de la inclusión social y mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- Mayor sensibilización de la comunidad hotelera y de la sociedad en general.

Impactos Económicos

- Incremento en la ocupación hotelera, atrayendo a nuevos segmentos de turistas.
- Generación de empleo inclusivo, promoviendo la contratación de personas con discapacidad en el sector hotelero.

Impactos Ambientales

- Integración de principios de accesibilidad y sostenibilidad, utilizando materiales ecológicos en las infraestructuras adaptadas.

CONCLUSIONES

- Se hizo la investigación del turismo inclusivo en los establecimientos turísticos para incrementar la movilidad de los visitantes en el Cantón San Vicente. Por lo que se concluye, que los establecimientos turísticos necesitan mejorar en muchos aspectos, pero esta investigación fue un buen inicio para realizar un cambio.
- Se analizaron los diferentes establecimientos turísticos del Cantón San Vicente, se realizaron los estudios previos teóricos y conceptuales sobre el turismo inclusivo y el desarrollo que tendrá en el sector turístico y hotelero. Se realizó el debido diagnóstico de los hoteles que aplican el turismo inclusivo en sus servicios.
- Un plan de capacitación para los empleados de los establecimientos turísticos fue la propuesta planteada para estos lugares para brindar la atención adecuada a personas con diferentes tipos de capacidad, y así, brindar excelentes servicios y generar buenas experiencias a los futuros clientes que visiten los establecimientos.

RECOMENDACIONES

- La propuesta planteada seguirá respondiendo a las necesidades del sector hotelero del cantón San Vicente, que los gerentes de cada establecimiento turístico tomen las medidas necesarias para implementar buenos servicios y experiencias a sus huéspedes para el presente y para el futuro.
- Se deben cumplir las normas sobre la accesibilidad para personas con discapacidad, que se cumplan de acuerdo al tipo de discapacidad que tenga el cliente (motriz, cognitivo, visual, etc) para que se sientan cómodos y puedan disfrutar de la estancia en la que están. También, el personal a cargo debe saberse al pie de la letra las normas sobre la accesibilidad para personas con discapacidad.
- La propuesta sea un impulso o incentivo para los establecimientos turísticos de seguir mejorando en sus servicios a sus usuarios, que sean atentos, serviciales, especialmente, capacitados para la labor, que los gerentes de cada hotel tomen conciencia sobre las personas con discapacidad para brindar mejoras en sus servicios y se destaquen desde el lugar establecido hasta ser reconocidos y posicionen al Cantón San Vicente uno de los lugares que implementan turismo inclusivo en sus establecimientos turísticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza. (2019). *revistas.ecotec.edu.ec*. Obtenido de *revistas.ecotec.edu.ec*:
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rmv/article/download/334/240/624>
- Arias. (2019, p.11). *revistas.ecotec.edu.ec*. Obtenido de *revistas.ecotec.edu.ec*:
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rmv/article/download/334/240/624>
- Aydoğdu et al. (2019). *Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México*. Obtenido de *Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México*:
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Aznar, et al. (2019). *www.scielo.org.bo*. Obtenido de *www.scielo.org.bo*:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005
- Boudeguer, et al. (2018). *ri.unsam.edu.ar*. Obtenido de *ri.unsam.edu.ar*:
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1470/1/TMAG%20EEYN%202020%20GM%20SD.pdf>
- Brida, et al. (2019). *www.scielo.org.bo*. Obtenido de *www.scielo.org.bo*:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005
- Calvo et al. (2019). *dspace.uclv.edu.cu*. Obtenido de *dspace.uclv.edu.cu*:
<https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/637884dc-92b8-49fb-8275-c0fd4f2b89/content>
- Centeno. (2018). *Core.ac.uk*. Obtenido de *Core.ac.uk*:
<https://core.ac.uk/download/pdf/487396941.pdf>
- COCEMFE. (2017). *repositorio.unesum.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.unesum.edu.ec*:
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2759/1/BALDA%20ANA%2C%20TURISMO%20INCLUSIVO.pdf>
- Daniels et al., 2005; Darcy. (2020). *Turismo accesible en hoteles*. Obtenido de *Turismo accesible en hoteles*: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>

- Darcy et al. (2020). *Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México*. Obtenido de Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Fernández & Grünewald. (2018, 211). *Turismo accesible en los hoteles*. Obtenido de Turismo accesible en los hoteles: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Fernández & Grünewald. (2020). *dspace.uclv.edu.cu*. Obtenido de dspace.uclv.edu.cu: <https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/637884dc-92b8-49fb-8275-c0fd4f2b89/content>
- Fernández. (2019). *Turismo accesible en los hoteles*. Obtenido de Turismo accesible en los hoteles: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Figueiredo et al., 2012; Darcy et al. (2020). *Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México*. Obtenido de Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Galindo M. (2018). *www.scielo.org.bo*. Obtenido de *www.scielo.org.bo*: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005
- Galindo, et al. (2018). *www.scielo.org.bo*. Obtenido de *www.scielo.org.bo*: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005
- García & Olmos. (2019). *Dialnet.unirioja.es*. Obtenido de *Dialnet.unirioja.es*: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6133523.pdf>
- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Obtenido de Recimundo: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hernández, Fernández & Baptista. (2017). *investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com*. Obtenido de *investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com*: <https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

- Hughes & Paterson. (2018). *Turismo accesible en los hoteles*. Obtenido de Turismo accesible en los hoteles: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Informe Levantamiento de Información sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de Alojamiento en la ciudad de Quito. (2018). *Informe Levantamiento de Información sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de Alojamiento en la ciudad de Quito*. Obtenido de Informe Levantamiento de Información sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de Alojamiento en la ciudad de Quito: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/INFORME-OBSERVANCIA-ACCESIBILIDAD-ESTABLECIMIENTOS-TURISTICOS-DE-ALOJAMIENTO-DE-QUITO-2019.pdf>
- Jiménez & Aquino. (2020). *biblio.uabcs.mx*. Obtenido de [biblio.uabcs.mx](https://biblio.uabcs.mx/tesis/te4039.pdf): <https://biblio.uabcs.mx/tesis/te4039.pdf>
- Kascak, et al. (2019). *dspace.uclv.edu.cu*. Obtenido de [dspace.uclv.edu.cu](https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/637884dc-92b8-49fb-8275-c0fd4f2b89/content): <https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/637884dc-92b8-49fb-8275-c0fd4f2b89/content>
- Latin. (2020). *revistas.ecotec.edu.ec*. Obtenido de [revistas.ecotec.edu.ec](https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/download/334/240/624): <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/download/334/240/624>
- Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador. (2012). *ri.unsam.edu.ar*. Obtenido de [ri.unsam.edu.ar](https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1470/1/TMAG%20EEYN%202020%20GM%20SD.pdf): <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1470/1/TMAG%20EEYN%202020%20GM%20SD.pdf>
- López. (2019). *revistas.unesum.edu.ec*. Obtenido de [revistas.unesum.edu.ec](https://revistas.unesum.edu.ec/rclideres/index.php/rc1/article/view/22/26): <https://revistas.unesum.edu.ec/rclideres/index.php/rc1/article/view/22/26>
- MINTUR. (2017). *repositorio.espam.edu.ec*. Obtenido de [repositorio.espam.edu.ec](https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/734/1/TT83.pdf): <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/734/1/TT83.pdf>
- MINTUR. (2018). *repositorio.espam.edu.ec*. Obtenido de [repositorio.espam.edu.ec](https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/734/1/TT83.pdf): <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/734/1/TT83.pdf>

- MINTUR. (2018, pág. 2). *revistas.unesum.edu.ec*. Obtenido de *revistas.unesum.edu.ec*:
<https://revistas.unesum.edu.ec/rclideres/index.php/rc1/article/view/22/26>
- Moreta et al. (2022). *revistasespam.espam.edu.ec*. Obtenido de *revistasespam.espam.edu.ec*:
<https://revistasespam.espam.edu.ec/index.php/rigistur/article/download/461/424/>
- OMT. (2018). *revistas.unesum.edu.ec*. Obtenido de *revistas.unesum.edu.ec*:
<https://revistas.unesum.edu.ec/rclideres/index.php/rc1/article/view/22/26>
- OMT. (2019). *biblio.uabcs.mx*. Obtenido de *biblio.uabcs.mx*:
<https://biblio.uabcs.mx/tesis/te4039.pdf>
- OMT, 2014; Banco Mundial. (2020). *Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México*. Obtenido de *Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México*:
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Ortuzar. (2017). *revistas.unesum.edu.ec*. Obtenido de *revistas.unesum.edu.ec*:
<https://revistas.unesum.edu.ec/rclideres/index.php/rc1/article/view/22/26>
- Palella & Martins. (2017). *investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com*. Obtenido de *investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com*:
<https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Pardinas. (2019). *SciElo*. Obtenido de *SciElo*:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003
- Peralta. (2019). *Core.ac.uk*. Obtenido de *Core.ac.uk*:
<https://core.ac.uk/download/pdf/487396941.pdf>
- Pérez & González. (2019). *Core.ac.uk*. Obtenido de *Core.ac.uk*:
<https://core.ac.uk/download/pdf/487396941.pdf>
- Pérez. (2021). *revistas.ecotec.edu.ec*. Obtenido de *revistas.ecotec.edu.ec*:
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/download/334/240/624>

- PREDIF. (2017). *repositorio.unesum.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.unesum.edu.ec*:
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2759/1/BALDA%20ANA%2C%20TURISMO%20INCLUSIVO.pdf>
- Quintero. (2019). *repositorio.espam.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.espam.edu.ec*:
https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2148/1/TIC_T29D.pdf
- Reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador. (2016, p. 1).
ri.unsam.edu.ar. Obtenido de *ri.unsam.edu.ar*:
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1470/1/TMAG%20EEYN%202020%20GMSD.pdf>
- Rodríguez. (2018, 30). *Turismo accesible en los hoteles*. Obtenido de Turismo accesible en los hoteles: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Sanisaca Pérez. (2018). *www.scielo.org.bo*. Obtenido de *www.scielo.org.bo*:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005
- Subdirección General de Calidad e Innovación Turística [CIT]. (2018: p4). *jthr.es/index.php*.
Obtenido de *jthr.es/index.php*: <https://jthr.es/index.php/journal/article/view/584/871>
- Szewczyk. (2017). *Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México*. Obtenido de Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México:
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/307/206>
- Taleb Rifai. (2019). *repositorio.unesum.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.unesum.edu.ec*:
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2759/1/BALDA%20ANA%2C%20TURISMO%20INCLUSIVO.pdf>
- Tutek, et al. (2018). *repositorio.ucsg.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.ucsg.edu.ec*:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18118/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-628.pdf>

ANEXOS

Anexo N°1: Modelo de encuesta a hoteles y huéspedes

Formulario de cuestionario de encuestas a hoteles y huéspedes, entre otros.

<https://forms.office.com/r/vzmWZsXwCa>

Encuesta dirigida a los hoteles y huéspedes, entre otros.

Tema: “Turismo inclusivo aplicado a personas con discapacidad en los servicios de alojamientos del Cantón San Vicente.”.

Pregunta 1 ¿Qué tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento?

- Motriz
- Visual
- Auditiva
- Cognitiva
- Ninguno

Pregunta 2 ¿Cómo calificaría la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

Pregunta 3 ¿El personal de alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa?

- Muy alto

- Alto
- Neutral
- Bajo
- Muy bajo

Pregunta 4 ¿Considera que los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

Pregunta 5 ¿Qué tan accesible considera el entorno inmediato del alojamiento (calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

Pregunta 6 ¿Las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (por ejemplo, sillas ergonómicas, mesas ajustables)?

- Mucho
- Bastante
- Neutral
- Poco
- Muy poco

Pregunta 7 ¿Los servicios adicionales del alojamiento (piscina, restaurante, áreas recreativas) son accesibles para personas con discapacidad?

- Sí
- No
- Tal vez

Pregunta 8 ¿Las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad? (ejemplo: baños accesibles, pasillos amplios, etc.)?

- Sí
- No
- Tal vez

Pregunta 9 ¿El alojamiento dispone de señalización inclusiva (braille, pictogramas, letras grandes, etc.) para personas con discapacidad visual y cognitiva?

- Sí
- No
- Tal vez

Pregunta 10. ¿Considera que el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida (rampas, ascensores, etc.)?

- Sí
- No
- Tal vez

Anexo N°2: Tablas y gráficos de encuesta a hoteles y huéspedes.

Tabla 8.

Tipo de personas con discapacidad se hospedan

¿Qué tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Motriz	18	26,9	26,9	26,9
	Visual	11	16,4	16,4	43,3
	Auditiva	7	10,4	10,4	53,7
	Cognitiva	13	19,4	19,4	73,1
	Ninguno	18	26,9	26,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

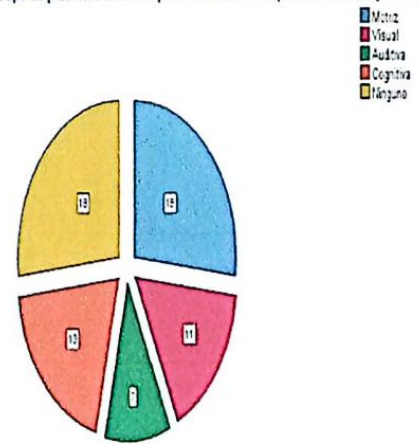
Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 1.

Tipo de personas con discapacidad se hospedan

¿Qué tipo de personas con discapacidad vienen a hospedarse en su alojamiento?



Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 9.

*Disponibilidad de información
previa sobre accesibilidad*

**¿Cómo calificaría la disponibilidad de
información previa sobre accesibilidad en el
alojamiento?**

		Frecuen	Porcent	Porcentaj	Porcentaj
Váli	do	cia	aje	e válido	acumulad
					o
	Excele	8	11,9	11,9	11,9
	nte				
	Buena	11	16,4	16,4	28,4
	Regula	14	20,9	20,9	49,3
	r				
	Mala	16	23,9	23,9	73,1
	Muy	18	26,9	26,9	100,0
	mala				
	Total	67	100,0	100,0	

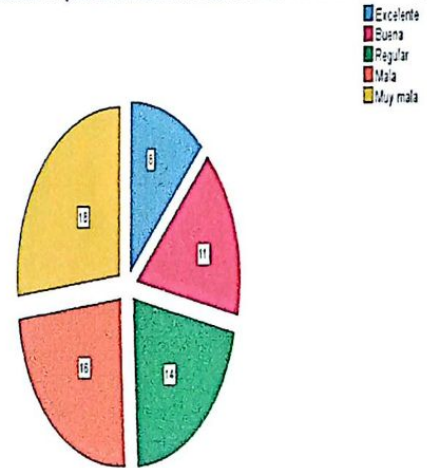
Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 2.

*Disponibilidad de información
previa sobre accesibilidad*

¿Cómo calificaría la disponibilidad de información previa sobre accesibilidad en el alojamiento?



Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 10.

Personal capacitado para atender de manera adecuada

¿El personal del alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy alto	8	11,9	11,9	11,9
	Alto	4	6,0	6,0	17,9
	Neutral	22	32,8	32,8	50,7
	Bajo	15	22,4	22,4	73,1
	Muy bajo	18	26,9	26,9	100,0
Total		67	100,0	100,0	

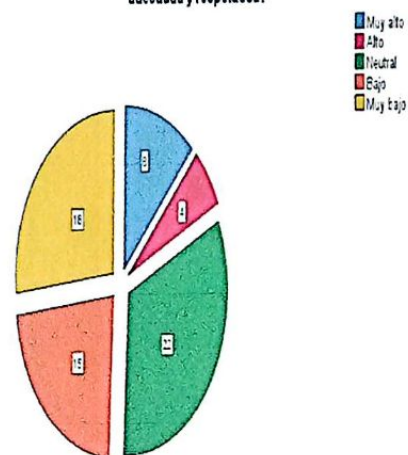
Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 3.

Personal capacitado para atender de manera adecuada

¿El personal del alojamiento recibió capacitación para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa?



Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 11.

Precios justos para personas con discapacidad

¿Considera que los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	5	7,5	7,5	7,5
	Bueno	11	16,4	16,4	23,9
	Regular	21	31,3	31,3	55,2
	Malo	13	19,4	19,4	74,6
	Muy malo	17	25,4	25,4	100,0
Total		67	100,0	100,0	

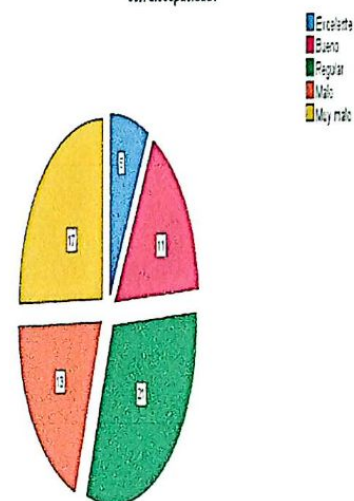
Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 4.

Precios justos para personas con discapacidad

¿Considera que los precios del alojamiento son justos en relación con las facilidades ofrecidas para personas con discapacidad?



Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 12.

Nivel de acceso en el alojamiento

¿Qué tan accesible considera el entorno inmediato del alojamiento (calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad?

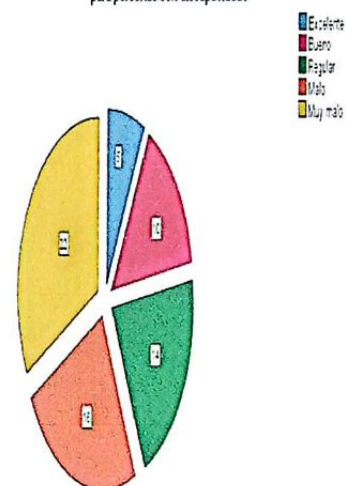
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	5	7,5	7,5	7,5
	Bueno	10	14,9	14,9	22,4
	Regular	14	20,9	20,9	43,3
	Malo	16	23,9	23,9	67,2
	Muy malo	22	32,8	32,8	100,0
Total		67	100,0	100,0	

Fuente: Hoteles y Huéspedes
Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 5.

Nivel de acceso en el alojamiento

¿Qué tan accesible considera el entorno inmediato del alojamiento (calles, aceras, transporte público, etc.) para personas con discapacidad?



Fuente: Hoteles y Huéspedes
Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 13.

Áreas de descanso y entretenimiento del hotel

¿Las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (por ejemplo, sillas ergonómicas, mesas ajustables)?

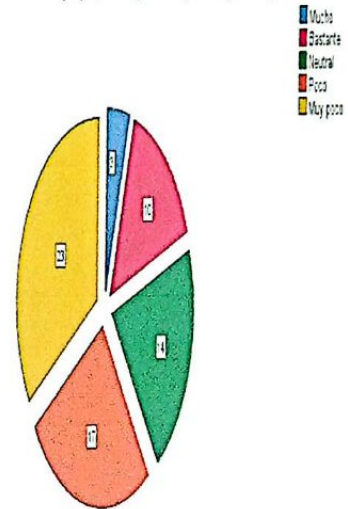
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	3	4,5	4,5	4,5
	Bastante	10	14,9	14,9	19,4
	Neutral	14	20,9	20,9	40,3
	Poco	17	25,4	25,4	65,7
	Muy poco	23	34,3	34,3	100,0
Total		67	100,0	100,0	

Fuente: Hoteles y Huéspedes
Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 6.

Áreas de descanso y entretenimiento del hotel

¿Las áreas de descanso y entretenimiento dentro del alojamiento cuentan con mobiliario adaptado (por ejemplo, sillas ergonómicas, mesas ajustables)?



Fuente: Hoteles y Huéspedes
Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 14.

Servicios adicionales del alojamiento son accesibles

¿Los servicios adicionales del alojamiento (piscina, restaurante, áreas recreativas) son accesibles para personas con discapacidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	14,9	14,9	14,9
	No	39	58,2	58,2	73,1
	Tal vez	18	26,9	26,9	100,0
Total		67	100,0	100,0	

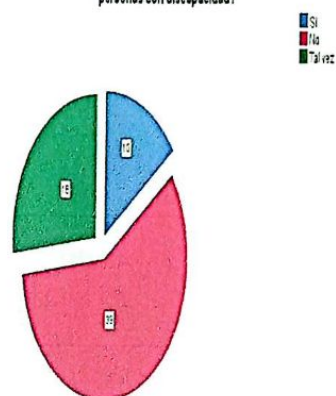
Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 7.

Servicios adicionales del alojamiento son accesibles

¿Los servicios adicionales del alojamiento (piscina, restaurante, áreas recreativas) son accesibles para personas con discapacidad?



Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 15.

Habitaciones adaptadas para personas con discapacidad

¿Las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad? (ejemplo: baños accesibles, pasillos amplios, etc.)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	14,9	14,9	14,9
	No	39	58,2	58,2	73,1
	Tal vez	18	26,9	26,9	100,0
Total		67	100,0	100,0	

Fuente: Hoteles y Huéspedes

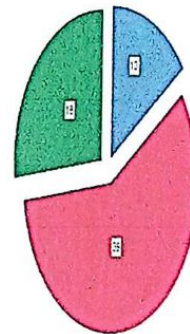
Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 8.

Habitaciones adaptadas para personas con discapacidad

¿Las habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad? (ejemplo: baños accesibles, pasillos amplios, etc.)?

■ Sí
■ No
■ Tal vez



Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 16.

Señalización inclusiva para personas con discapacidad

¿El alojamiento dispone de señalización inclusiva (braille, pictogramas, letras grandes, etc.) para personas con discapacidad visual o cognitiva?

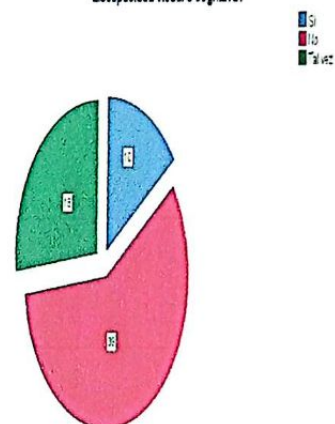
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	14,9	14,9	14,9
	No	39	58,2	58,2	73,1
	Tal vez	18	26,9	26,9	100,0
Total		67	100,0	100,0	

Fuente: Hoteles y Huéspedes
Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 9.

Señalización inclusiva para personas con discapacidad

¿El alojamiento dispone de señalización inclusiva (braille, pictogramas, letras grandes, etc.) para personas con discapacidad visual o cognitiva?



Fuente: Hoteles y Huéspedes
Elaborado por: Ítalo Loor

Tabla 17.

Disponibilidad de acceso adecuado

¿Considera que el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida (rampas, ascensores, etc)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	14,9	14,9	14,9
	No	39	58,2	58,2	73,1
	Tal vez	18	26,9	26,9	100,0
Total		67	100,0	100,0	

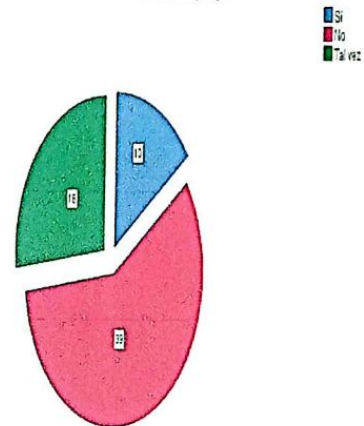
Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor

Gráfico 10.

Disponibilidad de acceso adecuado

¿Considera que el alojamiento dispone de acceso adecuado para personas con movilidad reducida (rampas, ascensores, etc)?



Fuente: Hoteles y Huéspedes

Elaborado por: Ítalo Loor