



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

Título

**“OFERTA DE ALOJAMIENTO Y TURISMO ACCESIBLE DEL
CANTÓN GUANO, PROVINCIA DEL CHIMBORAZO”**

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en Turismo

Autor:

Inti Maldy Chicaiza Pacari

Tutor:

MgSc. Paúl Danilo Quintana Puga

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Inti Maldy Chicaiza Pacari, con cédula de ciudadanía 1851025526, autor del trabajo de investigación titulado: Oferta de alojamiento y turismo accesible del cantón Guano, provincia del Chimborazo, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 09 de abril del 2024



Inti Maldy Chicaiza Pacari

C.I: 1851025526

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Danilo Paúl Quintana Puga** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **Oferta de alojamiento y turismo accesible del cantón Guano, provincia del Chimborazo**, bajo la autoría de **Inti Maldy Chicaiza Pacari**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 12 días del mes de abril de 2024.



Ing. Danilo Quintana

C.I: 0603329186

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

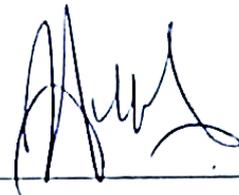
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Oferta de alojamiento y turismo accesible del cantón Guano, provincia del Chimborazo, presentado por Inti Maldy Chicaiza Pacari, con cédula de identidad número 1851025526, bajo la tutoría de Mg. Danilo Paul Quintana Puga; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 18 de abril del 2024.

Renato Herrera, Mgs.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma



Andrea Garrido, Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma



Margoth Cali, Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento
SGC
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-08.15
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **Chicaiza Pacari Inti Maldy** con CC: **1851025526**, estudiante de la Carrera **Turismo**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**OFERTA DE ALOJAMIENTO Y TURISMO ACCESIBLE DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DEL CHIMBORAZO**", cumple con el **9%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio TURNITIN, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 12 de abril de 2024

Mgs. Danilo Quintana
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia,
especialmente a mi madre, cuyo
apoyo incondicional en mis estudios
escolares y universitarios ha sido
invaluable.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la UNACH que ha sido
mi casa de estudio por cuatro años,
donde hice grandes amigos y tuve
muy buenos profesores.

ÍNDICE GENERAL;

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ABSTRACT

1.	CAPÍTULO I. INTRODUCCION.....	18
1.1	Introducción.....	18
1.2	Antecedentes.....	19
1.3	Planteamiento de problema	20
1.3.1	Formulación del problema.....	22
1.4	Justificación	22
1.4.1	Justificación teórica.....	22
1.4.2	Justificación práctica.....	23
1.4.3	Justificación Metodológica.....	23
1.5	Objetivos.....	24
1.5.1	General.....	24
1.5.2	Específicos.....	24
1.6	Hipótesis	25
1.6.1	Hipótesis General.....	25
1.6.2	Hipótesis específico.....	25
2.	CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1	Estado del Arte	26
2.1.1	Variable Independiente: “Oferta de alojamiento”	26
2.1.2	Variable dependiente: “Turismo accesible”	26
2.2	Marco Teórico	27
2.2.1	Oferta de alojamiento.....	27
2.2.2	Mercado turístico.....	30

2.2.3	Productos Turísticos	32
2.2.4	Bienes y Servicios Turísticos	33
2.2.5	Turismo Accesible.....	34
2.2.6	Accesibilidad	35
2.2.7	Discapacidad.....	35
2.2.8	Adaptación de Destinos.....	36
3.	CAPÍTULO III. METODOLOGIA.....	37
3.1	Tipo y diseño de investigación	37
3.1.1	Tipo de Investigación	37
3.2	Diseño de Investigación.....	39
3.2.1	Diseño Transversal	39
3.2.2	Diseño no experimental.....	39
3.2.3	Diseño Analítico	39
3.3	Técnicas de recolección de datos.	39
3.3.1	Técnica.....	39
3.3.2	Instrumento.....	40
3.4	Población de estudio y tamaño de muestra,	41
3.4.1	Unidad de Análisis:	41
3.4.2	Población	41
3.4.3	Muestra.	41
3.5	Confiabilidad del Instrumento	43
3.5.1	Confiabilidad de Instrumento, Variable Independiente Oferta de Alojamiento	43
3.5.2	Confiabilidad de Instrumento, Variable Independiente Turismo Accesible	43
4.	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
4.1	Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados la Variable Independiente	45
4.1.1	Oferta de alojamiento	45

4.1.2 Turismo Accesible.....	50
4.2 Prueba de Hipótesis	55
4.2.1 Hipótesis General	56
4.2.2 Hipótesis específico.....	57
5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1 Conclusiones.....	60
5.2 Recomendaciones	61
6. CAPÍTULO VI. PROPUESTA	62
6.1 Título de la propuesta.	62
6.2 Introducción.....	62
6.3 Objetivo	62
6.3.1 Objetivos Generales.....	62
6.3.2 Objetivos específicos.....	62
6.4 Desarrollo de la propuesta	63
6.4.1 Análisis de las normativas, nacionales e internacionales de accesibilidad para alojamientos.....	63
6.4.2 Normativa Internacional.....	63
6.5 Criterios y estándares del diseño de un alojamiento	64
6.6 Recomendaciones en el diseño y adaptación de los alojamientos .	65
6.6.1 Rampa.....	65
6.6.2 Baño.....	66
6.6.3 Recepción	67
6.6.4 Habitaciones	68
6.6.5 Señalética.....	69
6.6.6 Espacios de Circulación	72
6.6.7 Aparcamiento	74
6.7 Conclusión	75
7. BIBLIOGRAFÍA.....	76

8. ANEXOS	82
Anexo 1. Árbol de problema	82
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables	83
Anexo 4. Encuesta variable dependiente “turismo accesible”	88
Anexo 5. Encuesta variable independiente “oferta de alojamiento”	90
Anexo 6. Check list de la variable independiente “oferta de alojamiento”	92
Anexo 7. Entrevista de la variable dependiente “turismo accesible”	93
Anexo 8. Resultados y Tabulación.....	95
Anexo 9. Imágenes	121

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Alojamientos turísticos de Guano	42
Tabla 2 Estadística de fiabilidad variable oferta de alojamiento.....	43
Tabla 3 Estadística de fiabilidad variable turismo accesible	43
Tabla 4 Interpretación de la variable independiente	45
Tabla 5 Parámetros de calificación	48
Tabla 6 Interpretación de la variable independientes (Resultados generales checklist).....	48
Tabla 7 Catastro turístico / Ministerio de Turismo	49
Tabla 8 Catastro no turístico / Municipio de Guano	50
Tabla 9 Interpretación de la variable dependiente	50
Tabla 10 Instituciones de personas con discapacidad	53
Tabla 11 Criterios Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	56
Tabla 12 Prueba de Hipótesis	56
Tabla 13 Prueba de Hipótesis 1	57
Tabla 14 Prueba de Hipótesis 2	58
Tabla 15 Prueba de Hipótesis 3	59
Tabla 16 Cantidad de habitaciones accesibles	68
Tabla 17 Colores de normalización	71
Tabla 18 Género.....	95
Tabla 19 Edad	96
Tabla 20 Nivel de estudio	97
Tabla 21 Demanda Turística.....	98
Tabla 22 Prestación de servicios	99
Tabla 23 Competitividad	100
Tabla 24 Costos para discapacitados	101
Tabla 25 Infraestructura	102
Tabla 26 Actividades turísticas	103
Tabla 27 Rentabilidad económica.....	104
Tabla 28 Satisfacción de necesidades	105
Tabla 29 Experiencias brindadas.....	106
Tabla 30 Accesibilidad	107
Tabla 31 Género.....	108
Tabla 32 Edad	109

Tabla 33 <i>Estudio</i>	110
Tabla 34 <i>Tipo de discapacidad</i>	111
Tabla 35 <i>Personal de alojamiento</i>	112
Tabla 36 <i>Satisfacción</i>	113
Tabla 37 <i>Eficiencia</i>	114
Tabla 38 <i>Limitación (experiencia)</i>	115
Tabla 39 <i>Desventaja de alojamiento</i>	116
Tabla 40 <i>Barreras (comodidad)</i>	117
Tabla 41 <i>Competitividad</i>	118
Tabla 42 <i>Planificación y gestión</i>	119
Tabla 43 <i>Infraestructura</i>	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Rampa</i>	65
Figura 2 <i>Espacio del baño</i>	66
Figura 3 <i>Lavamanos</i>	67
Figura 4 <i>Ducha accesible</i>	67
Figura 5 <i>Recepción accesible</i>	68
Figura 6 <i>Área de ergonómico</i>	69
Figura 7 <i>Escritura Braille</i>	70
Figura 8 <i>Uniformidad de diseño</i>	70
Figura 9 <i>Estructura altorrelieve</i>	72
Figura 10 <i>Colocación nivel de piso</i>	73
Figura 11 <i>Banda podotáctil guía</i>	73
Figura 12 <i>Banda podotáctil de prevención</i>	73
Figura 13 <i>Pasillos</i>	74
Figura 14 <i>Aparcamiento accesible</i>	75
Figura 15 <i>Género</i>	95
Figura 16 <i>Edad</i>	96
Figura 17 <i>Nivel de estudio</i>	97
Figura 18 <i>Demanda Turística</i>	98
Figura 19 <i>Prestación de servicios</i>	99
Figura 20 <i>Competitividad</i>	100
Figura 21 <i>Costos para discapacidad</i>	101
Figura 22 <i>Infraestructura</i>	102
Figura 23 <i>Actividades turísticas</i>	103
Figura 24 <i>Rentabilidad económica</i>	104
Figura 25 <i>Satisfacción de necesidades</i>	105
Figura 26 <i>Experiencias brindadas</i>	106
Figura 27 <i>Accesibilidad</i>	107
Figura 28 <i>Género</i>	108
Figura 29 <i>Edad</i>	109
Figura 30 <i>Estudio</i>	110
Figura 31 <i>Tipo de discapacidad</i>	111
Figura 32 <i>Personal de alojamiento</i>	112
Figura 33 <i>Satisfacción</i>	113
Figura 34 <i>Eficiencia</i>	114

Figura 35 <i>Limitación (experiencia)</i>	115
Figura 36 <i>Desventaja de alojamiento</i>	116
Figura 37 <i>Barreras (comodidad)</i>	117
Figura 38 <i>Competitividad</i>	118
Figura 39 <i>Planificación y gestión</i>	119
Figura 40 <i>Infraestructura</i>	120
Figura 41 <i>Fotografía encuesta 1</i>	121
Figura 42 <i>Fotografía encuesta 2</i>	121
Figura 43 <i>Fotografía encuesta 3</i>	121

RESUMEN

El proyecto titulado "Oferta de alojamiento y turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo" se llevó a cabo con el objetivo de analizar la situación de los alojamientos y su exclusión de ciertos sectores turísticos, como las personas con discapacidad, quienes han enfrentado discriminación debido a la falta de accesibilidad en el sistema. Para ello, se investigaron los alojamientos del cantón Guano, incluyendo aquellos registrados en el catastro turístico del Ministerio de Turismo, los registrados en el municipio de Guano, así como los alojamientos de las OTAs. Además, se colaboró con asociaciones e instituciones educativas de personas con discapacidad para establecer una correlación entre ambas variables.

Este estudio empleó una metodología mixta, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos. Se realizaron investigaciones documentales de tesis anteriores para fundamentar la investigación, trabajo de campo para recopilar información, análisis explicativo de cada variable y un enfoque correlacional para medir la relación entre las variables. Para comprobar las hipótesis, se utilizó el programa estadístico SPSS y se aplicó la prueba de alfa de Cronbach, lo que permitió obtener conclusiones y proponer mejoras en la accesibilidad para personas con discapacidad en los alojamientos del cantón Guano.

Es crucial que los alojamientos cuenten con accesibilidad para personas con discapacidad, ya que este mercado ha sido históricamente excluido de las actividades turísticas. Por ende, es fundamental iniciar la implementación de un turismo accesible y convertirse en referentes a nivel regional.

Palabras claves: Alojamientos, Turismo Accesible, Guano, Discapacidad.

Abstract

This research " Lodging offer and responsible tourism in Guano canton, province of Chimborazo" was carried out with the purpose of evaluating the situation of lodgings and its exclusion of certain tourism groups, such as handicapped people, who have faced discrimination due to the lack of accessibility in the lodging system. Therefore, research was conducted on lodging facilities in Guano canton, including those registered in the tourism cadastre from the Ministry of Tourism, those registered in Guano municipality, as well as the lodging provided by the OTAs (On line Travel Agency). In addition, we worked with associations and educational institutions with handicapped people to establish a correlation between the two variables.

We used a mixed methodology, combining qualitative and quantitative approaches. We conducted documentary research of previous theses to support the research, field work to collect information, descriptive analysis of each variable, and a correlational approach to measure the relationship between the variables. To test the hypotheses, we used the SPSS (Statistical Package for Social Sciences) statistical program and applied Cronbach's alpha test, which allowed us to draw conclusions and propose improvements in accessibility for handicapped people in Guano canton's lodgings.

It is essential that lodging facilities have accessibility for handicapped people, considering that this group has historically been excluded from tourism activities. Therefore, it is essential to implement an inclusive tourism and become a reference in all the region.

Keywords:

LODGING, ACCESSIBLE TOURISM, GUANO, HANDICAP



firmado electrónicamente por:
ENRIQUE JESUS
GUAMBO YEROVI

Reviewed by:

Msc. Enrique Guambo Yerovi

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 060180242

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCION.

1.1 Introducción

El cantón Guano está ubicado a 10 km de la ciudad Riobamba, es un sitio donde los tejidos de alfombras se han vuelto populares, lo que llama la atención de los turistas a viajar al cantón, ya que crea entornos turísticos de comercio, lo cual dinamizado la economía local. Es importante constatar que Guano es un cantón que no solo se dedica a la producción de textiles, también se enfoca a otras áreas como la gastronomía, turismo comunitario, turismo de aventura, turismo de naturaleza, entre otros. Y toda esta oferta hace atractivo al cantón, por lo cual se han establecido alojamientos de todo tipo de categoría (hostales, hoteles, hosterías, campamento turístico y casa de huéspedes), hasta incluidos los alojamientos de Airbnb.

Según Cortés (2023) Menciona

Los hoteles y otras instalaciones de alojamiento están vinculados a la vida comercial, cultural y deportiva de la región, gracias a eventos naturales, festivos, eventos deportivos, conferencias, conciertos de artistas famosos que atraen a espectadores de diferentes regiones (párr. 2).

Y eso, es lo que hace del alojamiento una parte fundamental en el desarrollo de una ciudad, en este caso del cantón.

Las personas en actualidad ya no solo viajan por turismo, viajan por negocios, son personas de paso, entre otras actividades. Los alojamientos no solo se deberían enfocarse en los turistas convencionales, en un mundo tan dinámico como la que se vive hoy, es impórtate adaptarse a las nuevas realidades existentes. Este es el caso de las personas con discapacidad, que han sido excluido socialmente, y por lo cual se debería hablar del turismo accesible.

Las barreras físicas existentes en ámbitos espaciales y servicios de alojamiento complican conversar sobre un turismo accesible, y se preguntaran ¿qué es el turismo accesible?, según Organización Mundial De Turismo (2014) menciona “que es un elemento de toda política de turismo responsable y sostenible donde las personas con discapacidad tienen la oportunidad de acceder a los servicios turísticos y no solo es bueno para un cierto sector, es para todos”. Y a que se refiere cuando dice para todos, se refiere a la inclusión de personas con discapacidad física, sensorial (visión, auditiva) e intelectual.

Según la Organización Mundial De Turismo, (2014) “se clasifican en: Discapacidades física, sensoriales e intelectuales. Y las enfermedades en: orgánica y mental” (Personas con discapacitado, párrafo 11), y también lo menciona la Organización Mundial de la Salud en su instrumento de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y Salud.

El turismo accesible se relacionan conjuntamente con dos tipos de turismo, el turismo social y turismo sostenible que entre los tres componen el turismo para todos, en si la investigación que se realizará aporta no solo a la política pública de turismo del Ecuador

donde se encuentra el turismo para todos, aporta a los alojamientos que quieran ser partes de un turismo accesible sin discriminación a personas con discapacidad, ya que mejoraría su política de calidad llegando a ser eficientes y eficaces y competitivos en el mercado turístico.

La siguiente investigación analiza la oferta y el turismo accesible en los alojamientos del cantón Guano. Para lo cual es importante relacionar estas dos variables, cuyo análisis garantiza posibles mejoras en la oferta de los establecimientos de alojamientos mediante soluciones que mejoren la problemática.

1.2 Antecedentes

Se ha determinado que la oferta de alojamiento han sido un problema en temas de accesibilidad turística no solo en la provincia de Chimborazo si no en todo el Ecuador, por la poca información e investigaciones que se realiza de esta temática, y a nivel mundial son pocos los países que toman necesario abordar el asunto, debido a este contexto son amplias las barreras actitudinales, lo cual evita la participación e inclusión de personas discapacitadas en el aprovechamiento y disfrute de los servicios de hospedaje. (Organización Mundial del Turismo, 2014)

En artículos donde habla de diferentes lugares del mundo, contemplan que el problema de los alojamientos no solo viene por temas de deficiencia o económicos. Se menciona que se detectan alojamientos rurales en entornos naturales como en España de gran belleza y singularidad, que, durante la mayor parte del año, se observa que los alojamientos rurales disponen de un porcentaje de ocupación reducido, algo que puede explicarse no solo por la situación económica adversa, sino por una sobre oferta y una localización poco accesible. (Rengifo Gallego et al., 2017)

Como ejemplo de la falta de accesibilidad turística en el mundo se puede revisar la investigación realizada en España por Domínguez, Brea, González, & M., (2015) donde mencionan que:

Por lo general, en las Comunidades Autónomas no existen normativas específicas sobre este último elemento, el turismo accesible, aunque si se hace mención de la no discriminación entre personas a causa de su discapacidad, y el cumplimiento de la normativa existente sobre accesibilidad en los edificios, aunque no se especifican los criterios técnicos. La tendencia es que sólo se recoja el número de habitaciones “adaptadas” o “polivalentes” que deben disponer según el número total de habitaciones que tengan, que obviamente dista mucho según la Comunidad Autónoma a la que se haga referencia, por ejemplo, para tener 2 habitaciones adaptadas o polivalentes: en Andalucía los establecimientos deben ser de entre 75 y 150 habitaciones, en Murcia de entre 101 y 250, y en Cataluña de entre 101 y 150. Queda clara la disparidad existente entre normativas. (p. 778)

Aunque en Ecuador existe normativa, no se aplica en la realidad, lo que dificulta que personas con discapacidad no puedan acceder a servicios de hospedaje, la infraestructura de los alojamientos no son las adecuadas para atender a estas personas, si no existe una

infraestructura adecuada, ciertos sectores del turismo son excluidas de participar en actividades turística y de hospedajes.

En la actualidad existe varios casos que podemos tomarle como ejemplo de la inclusión en sectores turísticos como menciona Vera (2019) en una de sus investigaciones, se centra en el análisis de la contribución de la responsabilidad social al turismo inclusivo, en la matriz del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, ya que los destinos turísticos enfrentan cambios diarios sobre el entorno actual del turismo con nuevas alternativas crecientes de competitividad de oportunidades, comportamiento y disfrute del turista, sobre todo la demanda de facilidades y servicios que requiere una persona con discapacidad física. Por lo cual los alojamientos turísticos deben ir adaptándose a esos cambios.

El artículo científico "Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países" realizado por Caisachana, Loarte , & Sánchez , (2020) se enfocó en realizar un análisis sobre el turismo inclusivo en Ecuador en comparación con otros lugares del mundo. El objetivo principal fue revisar diversos artículos relacionados con el tema para identificar la problemática de accesibilidad en Ecuador y proponer soluciones. Los resultados de la investigación mostraron que hay una falta de información sobre el turismo accesible en Ecuador. Sin embargo, se espera que este estudio contribuya a generar apoyo y fomentar el desarrollo gradual de la accesibilidad en todo el territorio ecuatoriano. (Carcelén, 2022)

1.3 Planteamiento de problema

Actualmente los establecimientos de alojamiento deben contar con accesibilidad turística si quieren ser competitivos en el mercado, lo cual les obliga a innovarse para cumplir con este objetivo, pero el desconocimiento puede dificultar en la implementación de estas mejoras. El desconocimiento de la accesibilidad turística para las personas con discapacidad limita la posibilidad de viajar y acceder a servicios tan simples como son los alojamientos que son comunes y necesarios en muchos lugares.

En este contexto juega mucho, lo que es la calidad de los servicios, a través de la implementación de un turismo accesible en los alojamientos, dan ese plus en la innovación, ya que son pocos los establecimientos que implementa acceso o facilidad a personas discapacitadas. Si los establecimientos quieren estar al par de la globalización, deben apuntar a ser alojamientos de calidad, y ¿cómo se podría logra esta calidad?, Se puede lograr a través de la implementación de facilidades a grupos minoritarios como es el caso de las personas con discapacidad.

En el mundo según Dominguez, Fraiz , & Gonzáles, (2015) hubo una demanda potencial “de 600 a 859 millones de personas con discapacidad es decir del 9% al 13% de la población mundial” (p. 772), en el año 2015. Pero para el año de 2022 ha llegado a un crecimiento de 1000 millones de personas con discapacidad, es decir que hubo un crecimiento del 16.4% que representa el 15% de la población que tiene dificultades en acceder a cualquier tipo de servicios, una gran población de este grupo no tiene accesos

a servicios sanitarios lo que dejó vulnerable ante el Covid-19 en los picos más altos de la pandemia (Banco Mundial, 2022)

Según en el foro de la Asociación de Hoteles de Sevilla junto a la ONCE y ACS Fernández, (2020) arquitecta técnica de la fundación ONCE “destaca que el 94% de las personas con discapacidad ha viajado al menos una vez en los últimos dos años y que el gasto medio que hacen es de 813€, mientras que la media de un turista sin discapacidad en España se gasta 637€” (párr. 2). Podemos deducir que es el valor adicional que pagan las personas con discapacidad por los servicios adicionales que requieren, pero no solo es ese el problema. Dentro del mismo foro hubo representantes de las personas con discapacidad, que mencionaron que requiere que exista formación mínima del personal, Información útil en la web, mostradores de recepciones accesibles, plan de evacuación accesible y señalización de la recepción y de los servicios del hotel (HOSTELTUR, 2020).

Según Ministerio de Salud, (2022) “En Ecuador se registra un total de 309.191 personas con discapacidad siendo una demanda potencia a lo que se refiere en el tema turístico” (párr. 4), en Ecuador se hecho intento de establecer un turismo accesible, pero no se ha logrado la implementación nacional, solo algunos lugares como Baños de Aguan Santa han logrado establecer un turismo accesible siendo referente a nivel nacional según López & Luna, (2017)

La Ciudad de Baños es la primera ciudad en Ecuador que implementó el Turismo Accesible impulsado por Alfonso Eliécer Morales, concejal 2005-2009. Se construyeron rampas las mismas que llegan a un total de 190, los hoteles adecuaron habitaciones especiales para personas con movilidad reducida, se crearon senderos especiales en terminales y lugares turísticos. Al ser la primera ciudad más accesible del Ecuador, le fue otorgada diversos premios tales como “Society for Accessible Travel & Hospitality” (p.226).

La exclusión sigue siendo constante en el turismo en Ecuador y son pocos los alojamientos que piensan en la implementación de accesibilidad para personas con discapacidad. Como ejemplo podemos mencionar al Hotel Emperador que, aunque tenga una habitación preferencial para personas con discapacidad no da abasto, y si hablamos de personas no vidente, no existe una escritura braille donde pueda guiarse. Ecuador debe seguir fortaleciéndose en el tema de accesibilidad turística, porque es un mercado potencial que puede atraer a turistas diferentes lugares del mundo.

En el reglamento de alojamientos en el artículo 6 inciso “U” menciona que los establecimientos de alojamientos turísticos deben cumplir con las especificaciones para personas discapacitadas, aunque exista este denominante en el artículo del reglamento son pocos los que cumple con estas especificaciones, y las que cumplen son los alojamientos de categoría alta, que no son accesibles económicamente. (Ministerio de Turismo, 2015)

Según en el artículo 42 numeral 33 del código de trabajo menciona que el total de empleado de una organización o empresa debe existir un 4% integrada por personas con discapacidad, de los cuales casi nunca se cumplen y el desempleo crece. En el 2020 inicio

de la pandemia existió más de 68.688 personas con discapacidad y hasta julio de 2021 y la cifra se redujo a 62.298 con empleo seguro, es decir una reducción del 9.3%, Podemos mencionar que no todos cuentan con los recursos para acceder a servicios turísticos y de alojamiento de alta categoría ya que la mayor parte de discapacitados siguen teniendo la necesidad económica y de apoyo extra (familia) (Ministerio de trabajo, s.f).

Con todo lo mencionado el cantón de Guano puede mejorar su oferta de alojamiento al llegar a este público que a menudo se excluye del sector turístico. Hoy, ser un lugar con accesibilidad turística es un símbolo de excelencia y de calidad en la prestación de servicios. Por lo tanto, es importante analizar la oferta de alojamiento y la accesibilidad turística en Guano para que se pueda convertir en un ejemplo de turismo accesible al igual que Baños en el país.

Este estudio permitirá identificar los desafíos actuales y las oportunidades de mejora para la accesibilidad turística en Guano. Además, permitirá a los alojamientos locales mejorar su oferta de servicios y atender mejor a todos los turistas, incluyendo aquellos a personas con discapacidad. Con una oferta de alojamiento inclusiva, Guano puede mejorar su posicionamiento como destino turístico sostenible y contribuir al desarrollo de una industria turística más equitativa.

1.3.1 Formulación del problema

1.3.1.1 Problema General

- ¿Cómo se relaciona la oferta de alojamiento y turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo?

1.3.1.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona el mercado turístico y turismo accesible en el cantón de Guano, provincia de Chimborazo?
- ¿Cómo se relaciona el producto turístico y turismo accesible en el cantón de Guano, provincia de Chimborazo?
- ¿Cómo se relaciona los bienes y servicios turísticos y turismo accesible en el cantón de Guano, provincia de Chimborazo?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica.

La oferta de alojamiento es esencial en los sectores turísticos para la pernoctación de los turistas. Los bienes y servicios que se ofrezcan deben buscar la satisfacción del cliente, ya que es la carpeta de presentación turística para el mundo.

La accesibilidad turística en la actualidad es un tema muy abordado en diferentes centros turísticos porque es importantes incluir a las personas con discapacidad en las actividades habituales que los turistas convencionales la realizan. En muchos lugares turísticos tienen como función principal implementar estas acciones para que los turistas con discapacidad puedan integrar a las actividades, pero no son lo suficiente para

satisfacer esas necesidades. Y en la actualidad se debería implementar en todos los alojamientos para ser considerado como lugares de calidad.

1.4.2 Justificación práctica.

La prestación de bienes y servicios es el eje principal de la calidad ofertada en alojamientos, por eso es importante que los establecimientos tengan accesibilidades turísticas, ya que diversifican los servicios dentro del lugar, se deben desarrollar estrategias para que turistas con discapacidad ingresen a las instalaciones y se sienta incluido. Y esos valores agregados mejorara la calidad y servicios de cualquier alojamiento.

1.4.3 Justificación Metodológica

La investigación tendrá una metodología cualitativa y cuantitativa ya que se enfoca en la obtención de datos a través de la recolección de información, donde trabajaremos en la relación de información de la oferta de alojamiento y el turismo accesible. Donde también se recurre a las fuentes bibliográficas para la sustentación de la investigación.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

- Analizar la relación de la oferta de alojamiento con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo

1.5.2 Específicos

- Analizar la relación del mercado turístico con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.
- Analizar la relación del producto turístico con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.
- Analizar la relación de los bienes y servicios turísticos con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General.

H1: La oferta de alojamiento se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Ho: La oferta de alojamiento se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

1.6.2 Hipótesis específico.

H1: El mercado turístico se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Ho: El mercado turístico no se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

H1: El producto turístico se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Ho: El producto turístico no se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

H1: Los bienes y servicios turísticos se relacionan con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Ho: Los bienes y servicios turísticos no se relacionan con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1 Estado del Arte

2.1.1 Variable Independiente: “Oferta de alojamiento”

Domínguez, Gónzales , & Villamarín. (2016) en su investigación “*Análisis del desempeño de destinos litorales españoles a través de la evolución de la demanda y la oferta de alojamiento*”

Establece que la oferta de alojamiento depende mucho de la demanda turística que existe en una zona turística, pero con el cambio generacional existente en la actualidad ha mostrado que la dependencia del tipo de alojamiento va cambiando y variando, a inicios del siglo el tipo de alojamiento más utilizado en España eran hoteles o similares, registrando en el 2000 un crecimiento del 70,37% y con el transcurso de los años fue decreciendo, registrando en el 2010 una tasa de crecimiento del 52,68%, demostrando que la preferencia de los turistas fue variando. El tipo de alojamiento que más utilizaron los extranjeros fueron los hoteles, aunque ha disminuido la importancia en unos 7,64 puntos. Por otro lado, otros tipos de alojamientos empieza a tener más fuerza como las viviendas, tanto gratuitas y alquiladas y otro tipo de alojamiento, registrando un crecimiento en el 2010 del 21,79%, a diferencia del año 2000 que tenía un crecimiento del 15,63%. Desde el año 2004 los extranjeros han empezado a alojarse en viviendas y otros tipos de establecimientos.

2.1.2 Variable dependiente: “Turismo accesible”

Carrillo, Tite, & Ochoa. (2021) en su investigación de “*Turismo accesible: estudio bibliométrico*” mencionan que

Según varios estudios, las barreras arquitectónicas y los estereotipos sociales dificultan la planificación de viajes relacionados con actividades recreativas y recreativas para personas con discapacidad. Europa se destaca como líder en esta tendencia turística a nivel mundial, basándose en el principio de que el ocio es un derecho humano fundamental y nadie debería ser privado de él debido a su edad, raza, género, religión, creencia, nivel de salud o discapacidad. En los países latinoamericanos como México, Argentina, Chile, Colombia y Ecuador, se ha observado una tendencia en aumento en el ámbito del turismo accesible, los cuales han demostrado un mayor interés en desarrollar una oferta innovadora que atienda las necesidades de turistas y visitantes con requerimientos especiales. En Latinoamérica, también se han llevado a cabo políticas públicas que fomentan la accesibilidad universal.

Según Batista, Carrillo, Ochoa, & Tite. (2019) en su artículo “Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo” divulgan que

En el Ecuador existen políticas gubernamentales con relación a la inclusión social y al turismo accesible que se ajustan periódicamente a las necesidades y

exigencias de los grupos de atención prioritaria (personas con discapacidad, adultos mayores, niños, personas en extrema condición de pobreza etc.), con el fin de mejorar la vida de las familias involucradas; el Plan Nacional del Desarrollo 2017 – 2021, en su Objetivo 1 expresa: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, que busca “una vida digna, que asegure (...) saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física” (p.56).

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Oferta de alojamiento.

Según Andrade (2013) menciona que la “La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas” (p.12). Se puede acotar que dentro de la oferta de los establecimientos de alojamiento se incluyen los servicios tangibles e intangibles.

Para tener claro el concepto de oferta de alojamiento, debemos conocer qué es oferta. Vega (2019) menciona que las ofertas son “Los conjuntos de bienes, productos y servicios que pertenecen a los recursos de la infraestructura que se encuentran en un determinado espacio, complementándose a una organización en donde se expondrán la disponibilidad para el consumo que requiere el turista” (p.6).

Ese mismo concepto se puede aplicar en la oferta de alojamiento, porque está dentro de la oferta turística, pero también existiría una pequeña variación. La oferta de alojamientos es la prestación de servicios referentes al hospedaje por un tiempo, aquí puede incluirse también la prestación de alimentos y bebidas en algunas ocasiones, ya que o tiene la obligación de ofrecer estos servicios.

Los alojamientos en Ecuador se dividen en distintas categorías en:

2.2.1.1 Hotel H

Según el Ministerio de Turismo (2015) en el reglamento de alojamiento turístico menciona que el hotel es un

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones (p.8).

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas (Ministerio de Turismo, 2015, p.8).

- Categorías de Hoteles
 - a) Hotel de una estrella
 - b) Hotel de dos estrellas
 - c) Hotel de tres estrellas
 - d) Hotel de cuatro estrellas
 - e) Hotel de cinco estrellas

2.2.1.2 Hostal HS

Los hostales son un tipo de alojamiento que ofrecen un servicio más económico a los turistas, ya que dispone de instalaciones para ofrecer hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede ofrecer alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena), sin perjuicio de ofrecer otros servicios complementarios. Es necesario que tenga al menos cinco habitaciones. Es lo que menciona el reglamento de alojamiento del (Ministerio de Turismo, 2015, p.8).

- Categorías de Hostales
 - a) Hostal de una estrella
 - b) Hostal de dos estrellas
 - c) Hostal de tres estrellas

2.2.1.3 Hostería HT

Según el Ministerio de Turismo (2015) en el reglamento de alojamiento turístico menciona

Las hosterías son alojamiento turístico con instalaciones para el hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (p.9).

- Categorías de Hostales
 - d) Hostería de una estrella
 - e) Hostería de dos estrellas
 - f) Hostería de tres estrellas

2.2.1.4 Hacienda Turística HA

Según el Ministerio de Turismo (2015) en el reglamento de alojamiento turístico menciona

Las haciendas turísticas son establecimientos de alojamiento turístico que ofrecen el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido según su categoría, en parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y

mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (p.9).

- Categorías de Hoteles
 - f) Hotel de una estrella
 - g) Hotel de dos estrellas
 - h) Hotel de tres estrellas
 - i) Hotel de cuatro estrellas

2.2.1.5 Lodge L

Los lodge son establecimientos turísticos que ofrece alojamientos en cuartos o cabañas con baños privados y compartidos según su asignación de categoría. ubicadas en lugares naturales, preservando el paisaje. Sirve de partida para excursiones planificadas que incluyen la vista de la flora y fauna, culturas de la zona y caminatas, entre otras cosas. Servicio de alimentos y bebidas sin afectar a los demás servicios. Debe tener al menos cinco habitaciones (Ministerio de Turismo, 2015, p.8).

2.2.1.6 Resort RS

Es un complejo turístico que ofrece alojamiento y servicios complementarios, ocupando la totalidad de la propiedad. Servicios de alimentos y bebidas en varios lugares apropiados para las misma. Puedes estar en lugares vacacionales de naturaleza como montañas, playas, bosques y lagunas. Debe tener al menos cinco habitaciones. esto en habitaciones privadas con baños privados, con el objetivo principal de ofrecer actividades recreativas, entretenidas, deportivas y de descanso, priorizando el lugar natural natural. El complejo cuenta con una amplia gama de instalaciones, equipamiento (Ministerio de Turismo, 2015, p.8).

2.2.1.7 Refugio RF

Es un complejo turístico que ofrece alojamiento y servicios complementarios, ocupando la totalidad de la propiedad. Servicios de alimentos y bebidas en varios lugares apropiados para la misma. Puede estar en lugares vacacionales y de naturaleza como montañas, playas, bosques y lagunas. Debe tener al menos cinco habitaciones. Establecimiento de alojamiento turístico que ofrece alojamientos en cuartos privados o compartidas con baños privados y compartidos. El establecimiento cuenta con área de estar, comedor y cocina, así como otros servicios complementarios. Su objetivo es proteger a los turistas activos, ya que está en montañas y áreas naturales protegidas (Ministerio de Turismo, 2015, p.8).

- Categorías
 - a) Refugio de una estrella
 - b) Refugio de dos estrellas

- c) Refugio de tres estrellas

2.2.1.8 Campamento Turístico CT

Según el Ministerio de Turismo (2015) en el reglamento de alojamiento turístico menciona

Los campamentos turísticos son establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área (p.9).

➤ Categorías

- d) Campamento de una estrella
- e) Campamento de dos estrellas
- f) Campamento de tres estrellas

2.2.1.9 Casa de Huéspedes CH

Según el Ministerio de Turismo (2015) en el reglamento de alojamiento turístico menciona

El alojamiento turístico para hospedaje se ofrece en la casa donde reside el prestador del servicio; tiene habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede servir alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de las Galápagos (p.9).

2.2.2 Mercado turístico

En cuanto a mercado turístico, se entiende donde existe oferta de servicios turísticos, es donde existe comercialización. En el mercado existen diversos agentes que se influyen entre sí, dando lugar a un proceso dinámico de relaciones entre ellos. A la vez, el mercado se rodea de factores ambientales que ejercen una determinada influencia sobre las relaciones y estructuras del mismo (Ramos, 2015).

La interacción en el mercado es la de compra y venta, así se la define en palabras más sencillas, si no existen consumidores no existiría mercado y esto sucede viceversa, cuando no hay ofertantes no existiría un mercado, por lo que estos dos componentes se necesitan para que exista comercialización. “El mercado no puede interactuar si no existe la comercialización ya es un medio importante para ganar participación de mercado,

satisfacer las necesidades de los clientes y logrando rentabilidad” (Guerrero, 2019, pp 10-11).

Se puede decir que el mercado turístico se divide en

2.2.2.1 Turismo cultural

Según la Organización Mundial de Turismo (2023) habla que

El turismo cultural es un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, disfrutar y consumir los atractivos/productos materiales e inmateriales de un destino turístico. Estos atractivos/productos guardan relación con un conjunto de elementos materiales, intelectuales, espirituales y emocionales distintivos de una sociedad, entre ellos las artes y la arquitectura, el patrimonio histórico y cultural, el patrimonio gastronómico, la literatura, la música, las industrias creativas y las culturas vivas, con sus estilos de vida, sistemas de valores, creencias y tradiciones. (parr. 4)

2.2.2.2 Turismo religioso

Según Pérez (2022) menciona que

El turismo religioso es un tipo de turismo a través del cual las personas realizan desplazamientos (como principal motivación del viaje) para alcanzar gracias espirituales a través de la proximidad, el contacto o la inmersión en lo sagrado, o para el conocimiento de una religión y cultura a través de la práctica orientada u observación propia. (parr. 8)

Podemos deducir que turismo religioso mueve masas, por ejemplo, en Ecuador la virgen del cisne es la más visitada, hay un gran perigrinacion que duraa horas. Otro de los ejemplo de turismo relicioso es la camiata de Virgen de Agua Santa, que llega a convocara a miles de creyentes a la ciudad de Baños, una los lugares mas turisticos de Ecuador, donde se encuentra actividades de deportes extremos, ctividades familiares, de salud, entre otros.

2.2.2.3 Turismo gastronómico

La gastronomía es algo muy importante en cualquier lugar turísticos, y Ecuador es un país con diversidad gastronómica. Según Vivanco (2021)

El turismo gastronómico es una forma de turismo, donde el interés está puesto en la gastronomía y cultura culinaria del país que se visita. Su principal motivación es conocer y experimentar las formas de preparar ciertos alimentos, descubrir nuevos sabores y entender los elementos que lo rodean, sean estos culturales, naturales, sociales, etc.

Se puede mencionar que turismo gastronómico en más accesible que otros tipos de turismo, por ejemplo, las personas con discapacidad tienen la capacidad de degustar gastronomía local y mejorar su estadía en los lugares turísticos.

2.2.2.4 Turismo de salud

El turismo de salud es muy común entre las personas adultas mayores, ya que visitan centros turísticos de aguas termales que tienen composiciones que ayudan a la salud. Hay muchas más personas que deben viajar a otros países o ciudades a realizar algún tratamiento médico lo que se puede considerar como turismo de salud porque se entiende que van a pernoctar por lo menos una noche. Según Maldonado (2020) menciona Cuando hablamos sobre turismo de salud, en automático, podríamos entender a los servicios de salud que realizan los turistas. Sin embargo, va mucho más allá de eso, pues también se les conoce así a las actividades que realiza una persona que sale de su lugar de origen o residencia para ir a otro lugar y llevar a cabo una cuestión de tipo médica, así como pernoctar mínimo una noche mínimo y máximo 1 año (parr. 1).

2.2.2.5 Turismo de negocios

En un mundo tan globalizado en la que vivimos actualmente, hacer negocios fuera de nuestras ciudades se ha vuelto muy común en los últimos tiempos, muchos aprovechan eso viajes para conocer lugares, por lo cual el turismo de negocios es uno de los mercados que más demanda tienen, un ejemplo claro de turismo de negocio dentro de Ecuador es Guayaquil que es el centro económico más importante del país.

A primera vista, parece un contrasentido porque los viajes turísticos por naturaleza no involucran el lucro, pero no es así cuando las personas que se desplazan (profesionales de industrias específicas, empresas, etc.) viajan con el fin de intercambiar ideas con sus colegas, adquieren experiencias, etc., propios de sus oficios, que indudablemente tendrá un impacto en sus negocios, pero el viaje se ha efectuado como todos los viajes turísticos por vía de recreación. El turismo de negocios es principalmente una forma de pasar el tiempo, pero también un medio para intercambiar ideas, llegar an un acuerdo y adquirir experiencias especializadas (Chaves, 2010, p.33).

2.2.2.6 Turismo comunitario

En las comunidades el turismo comunitario es importante para desarrollo económico de estas zonas rurales, ya que aportan al desarrollo de las familias. Uno de los ejemplos que se pude mencionar son las comunidades indígenas de Chimborazo que han logrado trabajar en un turismo comunitario y más sostenibles.

2.2.3 Productos Turísticos

El producto turístico es un complemento del mercado turístico, en otras palabras, es algo que ofertamos a la demanda, lo que dinamiza el mercado. También se puede definir, como lo menciona Thompson (2009) que es el

Conjunto de atributos (características, funciones, beneficios y usos) que le dan la capacidad para ser intercambiado o usado. Usualmente, es una combinación de aspectos tangibles e intangibles. Así, un producto puede ser una idea, una entidad física (un bien), un servicio o cualquier combinación de los tres. El producto existe

para propósitos de intercambio y para la satisfacción de objetivos individuales y organizacionales (p.1).

Con lo mencionado se puede ratificar que el producto es cualquier cosa que se puede ofrecer para su atención adquisición, uso y consumos y así satisfacer las necesidades y así el producto no se limita en producto físicos, sino cualquier cosa que pueda satisfacer al cliente, eso se puede llamar producto. (Altamirano, 2015)

En la investigación es importante conocer sobre el producto turísticos ya que a través de conocer lo productos turísticos que se ofrece, se puede analizar si las personas discapacitadas tienen las mismas oportunidades de accesibilidad. Teniendo un contexto claro de la realidad de la investigación.

2.2.3.1 Infraestructura

La infraestructura es importante para turismo porque aporta al desarrollo de la zona turística. Según el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá (2020) menciona

La Infraestructura Turística se define como el conjunto de obras y servicios que permiten, el desarrollo socioeconómico de un país, y que el turismo utiliza, para impulsar su actividad. Entre estas se encuentran rutas de acceso (pueden ser terrestre, aérea, lacustre, marítima, redes viales, aeropuertos y terminales), comunicaciones (servicios de telefonía, correo certificado, internet), equipamiento urbano (servicios de agua, alcantarillado, y energía eléctrica).

Para el caso del IDT, el Grupo de Infraestructura desarrolla aquellas intervenciones necesarias para el mejoramiento físico de los atractivos turísticos o productos turísticos priorizados.

Adicionalmente, se puede mencionar la importancia de la infraestructura para la inclusión de personas con discapacidad, donde debe existir ordenanza que impulsen la implementación de rampas, escritura braille, pisos podotáctiles, ilustraciones para los diferentes tipos de discapacidad, entre otros. Para acceder a un inclusivo y amigable.

2.2.3.2 Actividades turísticas

Según la Consejería de Turismo, Industria y Comercio (s.f) menciona que

Las actividades turísticas encaminadas a ofrecer al turista la posibilidad de ocupar su tiempo ocio y/o vacacional, forman parte de la oferta turística y comprende toda una serie de productos, servicios y actividades en los que el propio turista es agente activo y pasivo de la propia actividad turística a desarrollar (parr.1).

2.2.4 Bienes y Servicios Turísticos

Según Corral (2021) menciona “Los bienes y servicios Turísticos es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio” (p.459).

La norma internacional ISO 9000: 2015 establece que el servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y generalmente es intangible. La presentación de un servicio puede implicar (Guadalupe, 2022).

Según Guashpa Córdova (2018) citando a Setó (2004) menciona que

En el entorno actual la calidad de servicio se convierte en una de las variables considerada clave para la competitividad de la empresa. Las empresas tienen claro que si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo totalmente necesario (p.17)

Con lo mencionado por los autores podemos decir que el servicio es un elemento fundamental, ya que influyen en el valor agregado de los productos ofertados en un mercado.

2.2.4.1 Bienes Turísticos

- **Bienes muebles en turismo:** En el sector turístico, los bienes muebles transporte para turistas, como autobuses, barcos, trenes o aviones, que transportan a los visitantes a lugares o entre lugares.
- **Bienes inmuebles en turismo:** son las infraestructuras turísticas de un destino. Los bienes inmuebles relacionados con el turismo incluyen hoteles, hostales, resorts, restaurantes, museos, parques temáticos, monumentos históricos y viviendas para turistas.

2.2.4.2 Servicios turísticos

Los servicios turísticos son los beneficios que se obtienen durante un viaje turístico y que incluyen una variedad de actividades relacionadas con la experiencia del turista se conocen como servicios turísticos.

2.2.5 Turismo Accesible

El Turismo accesible es un producto donde toma en cuenta la inclusión de las personas, independientemente de su capacidad física o mental, edad o condición. Es un turismo que va tomando más terreno, ya que las nuevas generaciones hablan mucho de inclusión por lo cual muchos alojamientos turísticos van adaptándose a estas nuevas tendencias.

El turismo accesible por varios años se ha considerado una recreación para personas con discapacidad con el propósito de crear actividades de ocio o distracción para el beneficio del mismo, es por eso que muy pocas instalaciones cuentan con infraestructuras accesibles. (Pérez Sánchez, 2021, p. 11)

Según Reinoso Nogales (2014) citando a la OMT (Organización Mundial de Turismo) menciona que “el turismo accesible es aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”(p.24).

2.2.6 Accesibilidad

La accesibilidad se refiere a la capacidad de un producto, servicio o entorno para ser utilizado por personas con discapacidad o con necesidades especiales. La accesibilidad puede ser física, como la capacidad de un edificio para ser utilizado por personas en sillas de ruedas, o digital, como la capacidad de un sitio web para ser utilizado por personas con discapacidad visual. En cualquier caso, la accesibilidad es importante para garantizar que todas las personas puedan participar plenamente en la sociedad y tener acceso a los mismos servicios y oportunidades que las demás personas. (Burgstahler, 2015)

2.2.6.1 Accesibilidad universal:

La accesibilidad universal se refiere a la capacidad de los entornos, productos y servicios turísticos para ser utilizados por todas las personas de forma autónoma y con dignidad, independientemente de sus limitaciones o habilidades. Para que todas las personas puedan utilizarlos de manera independiente y con dignidad, los entornos, productos y servicios turísticos deben tener la característica de accesibilidad universal. (Servicio Nacional de Turismo , 2018)

2.2.6.2 Accesibilidad Integral

la accesibilidad integral en turismo implica la implementación de acciones para que los turistas con discapacidad y sus acompañantes accedan y disfruten de la oferta turística nacional de forma autónoma, cómoda y segura (Univesidad de Salamanca , s.f, p. 2)

2.2.7 Discapacidad

Según las Naciones Unidas, (2019) menciona que “La discapacidad se refiere a una condición física, mental o sensorial que puede limitar la capacidad de una persona para participar plenamente en la sociedad y llevar a cabo actividades cotidianas” (párr. 3) es decir que dificulta realizar actividades que normalmente a las persona sin discapacidad lo realizan, pero hay otras definiciones que habla de discapacidad, según Fundación ONCE, (s.f.) menciona que "La discapacidad no es una limitación, sino una condición que hace que cada persona sea única y especial" depende de las concepción de discapacidad se tiene un amplio conocimiento, pero en lo que concuerda es las barreras físicas existentes que limita la participación de la personas con discapacidad”.

2.2.7.1 Discapacidad Sensorial

La discapacidad sensorial se puede dividir en discapacidad visual y auditiva que son la más comunes.

2.2.7.1.1 Auditiva

Podemos definir la discapacidad auditiva como la falla, baja y pérdida de la capacidad para oír dificultando la posibilidad de comunicarse, y en muchas ocasiones no se aprecia esta discapacidad porque no tiene tipologías físicas que lo muestren.

2.2.7.1.2 Visual

Es una discapacidad que dificulta el captar información visual a través de sus ojos. Una pérdida de la capacidad visual o la pérdida total (ceguera), lo que dificulta la movilidad libre. Por lo que llevan a depender de un bastón o de una segunda persona.

2.2.7.2 Discapacidad Física

La discapacidad física, es habitualmente comparada con movilidad en sillas de ruedas, pero abarca más aspectos. El concepto básico que se puede mencionar que la discapacidad física es la falta de funciones motoras. Según Fundación Canser (2018) menciona “que La discapacidad física hace referencia a aquellas personas que debido a diversas circunstancias, como patologías, enfermedades o accidentes, ven reducidas sus capacidades para moverse, desplazarse o para coordinar sus movimientos.” (parr. 1)

2.2.7.3 Discapacidad Intelectual

Según Centro para el control y la prevención de enfermedades (2022) menciona que “discapacidad intelectual es un término utilizado cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana. En los niños, los niveles de discapacidad intelectual varían ampliamente, desde problemas muy leves hasta problemas muy graves” (parr.1), hay que recalcar que la discapacidad intelectual no se considera como una enfermedad.

2.2.8 Adaptación de Destinos

Según Organización Mundial del Turismo, (2018) menciona que “La adaptación de destinos es fundamental para asegurar la sostenibilidad del turismo en el futuro, dado que los impactos del cambio climático pueden afectar la viabilidad de los destinos turísticos, así como la calidad de la experiencia turística” (párr. 2), también otro autor menciona que

La adaptación de destinos es esencial para garantizar la sostenibilidad del turismo en el largo plazo, especialmente en un contexto de cambio climático y creciente demanda turística. Los destinos turísticos deben ser capaces de adaptarse a los cambios en el entorno económico, social y ambiental, para ofrecer experiencias turísticas sostenibles y de calidad a los visitantes, y a la vez proteger el patrimonio natural y cultural y mejorar la calidad de vida de las comunidades locales (Brouder y Teixeira, 2021).

3. CAPÍTULO III. METODOLOGIA.

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La metodología seleccionada para esta investigación es mixta, ya que combina enfoques cuantitativos y cualitativos. El enfoque cualitativo se centrará en el análisis social de la oferta de alojamiento en el cantón Guano y las ventajas y desventajas de tener un turismo accesible en la zona, recolectando información a través de entrevistas a profesionales en el tema. Por otro lado, se utilizará un enfoque cuantitativo para cuantificar la cantidad de alojamientos accesibles disponibles en el cantón. Por ende, la metodología mixta la apropiada en la investigación.

Además, esta investigación se encuadra dentro de un enfoque no experimental, ya que no se llevarán a cabo manipulaciones directas en las variables independientes o dependientes. Se utilizarán diversos tipos de investigación para la elaboración del proyecto, entre ellos la investigación documental, la investigación de campo, la investigación explicativa y la investigación correlacional. Cada tipo de investigación permitirá obtener información valiosa para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

3.1.1.1 Documental

Según Interativa (2022) la investigación documental es.

Este tipo de investigación se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera (párr.1).

La investigación se realizará mediante revisiones bibliográficas tomadas de revistas, libros, artículos científicos, tesis, entre otros. Que nos permitirán comprender las variables que se investigan.

También, la revisión documental puede permitir conocer y analizar experiencias exitosas y buenas prácticas en cuanto a la oferta de alojamiento y turismo accesible en otras zonas o países. Esto puede proporcionar ideas y estrategias para mejorar la oferta de alojamiento y turismo accesible en el cantón Guano.

3.1.1.2 De Campo

Según Interativa (2022) la investigación de campo es.

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se

recomienda que primero se consulten las fuentes documentales, a fin de evitar una duplicidad de trabajos (párr.1).

La investigación de campo es una herramienta muy valiosa para recopilar datos de primera mano sobre un tema específico, puede ser muy útil para obtener información relevante sobre las necesidades y demandas de los turistas con discapacidad que visitan la zona.

En la investigación se va a recopilar la información con encuestas, entrevistas y checklist, a las personas con discapacidad y gerentes o dueños de alojamientos del cantón Guano, también se va a aplicar entrevistas a expertos del tema para obtener una visión completa de la oferta de alojamiento y turismo accesible en el cantón Guano y así, identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias para mejorar la experiencia turística.

3.1.1.3 Explicativa

Según Interativa (2022) la investigación explicativa es.

Es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga (párr.1).

La investigación explicativa podría ayudar a entender por qué algunas leyes o políticas públicas no se han aplicado adecuadamente en la zona. Por ejemplo, se podría analizar si la falta de aplicación de las regulaciones de accesibilidad en los alojamientos y sitios turísticos se debe a la falta de recursos, a la falta de conocimiento sobre las normas, o a otros factores.

También, a través del ambiente social podría ayudar a entender por qué algunos alojamientos y sitios turísticos no han invertido en la accesibilidad, y cómo se podrían superar estos obstáculos. Se podría analizar si la falta de inversión se debe a una percepción errónea de los costos asociados con la accesibilidad, o a una falta de comprensión de los beneficios a largo plazo que puede ofrecer la accesibilidad.

3.1.1.4 Correlacional.

Según Interativa (2022) la investigación correlacional es “aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables” (párr.1).

A través de las encuestas a turistas se evaluará la relación de la accesibilidad con los alojamientos de la zona, relacionado así a los turistas con discapacidad y alojamientos, incluyendo si el personal está capacitado para el servicio de estas personas, lo cual definirá si existe la relación entre estas dos variables.

La investigación correlacional también puede ayudar a evaluar el impacto de las políticas públicas en la accesibilidad de los alojamientos y sitios turísticos de la zona. Por ejemplo, se podría analizar la correlación entre la implementación de políticas públicas

para mejorar la accesibilidad y la mejora en la accesibilidad de los establecimientos turísticos.

3.2 Diseño de Investigación

3.2.1 Diseño Transversal

La investigación que se realizó no tuvo manipulación en ninguna de las variables, por lo cual se realizó una investigación donde solo se observó las reacciones de las variables, de tal modo que puedan relacionarlos

3.2.2 Diseño no experimental

La investigación no posee el control de la variable, debido a que el fenómeno ya ha ocurrido y se realizó una inferencia sobre la relación entre la variables dependiente e independiente.

3.2.3 Diseño Analítico

La investigación es de carácter analítico, ya que existe una gran información relevante que ayuda a comprender la relación entre las variables, lo cual permite probar la hipótesis planteada en la investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos.

3.3.1 Técnica

Se consideró las siguientes técnicas para la investigación:

3.3.1.1 Observación.

Según (Campos y Lule Martínez , 2012) menciona que

la observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica.

En la investigación se va a dar un seguimiento a los alojamientos para analizar la accesibilidad para personas con discapacidad, lo que nos ayudara a comprender la realidad en la que se encuentra los alojamientos del cantón y las dificultades que tiene en el crecimiento de la misma.

3.3.1.2 Encuesta

La encuesta es una herramienta vital para el estudio de las relaciones sociales. Esta técnica es esencial para las organizaciones políticas, económicas o sociales modernas para comprender el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos. (López Heriberto, 1998)

Las encuestas que se va a realizar en la investigación se las aplicara en las dos variables, para poder realizar la correlación entre la oferta de alojamiento y turismo accesible.

3.3.1.3 Focus Group

El focus group es una técnica que consiste en reunir a un grupo de personas para investigar las actitudes y reacciones a un tema (por ejemplo, un producto, un concepto o una situación problemática) (Roussos y Santiago , 2010).

Se selecciono a un grupo de personas con discapacidad y profesionales en tema de turismo accesible para que la investigación se acerque más a la realidad de la problemática.

3.3.1.4 Entrevista

Una entrevista es un tipo de comunicación que normalmente ocurre entre dos personas; durante este proceso, el entrevistado obtiene información directamente del entrevistado. (González et al., 2013)

La entrevista se realizó a los expertos en el tema de turismo accesible y de discapacidad.

3.3.2 Instrumento.

En la investigación se va a utilizar instrumentos como: cuestionario, checklist y guía de entrevista

3.3.2.1 Guía de entrevista

Para empezar, debemos aclarar que una guía no es una encuesta. La guía, como su nombre lo indica, es una herramienta que nos ayuda a realizar nuestro trabajo inquisitivo de una mejor manera. En esta sección, debe incluir las preguntas importantes que desea hacer y las preguntas de apoyo para obtener la información que necesita. Como cualquier otra guía, no debes seguirla ciegamente; debes saber usarla correctamente. (Universidad de Veracruz, s.f)

La guía de entrevista que se realizó para la investigación se dirige para los expertos en el tema turismo accesible y en temas de discapacidad, que nos ayudaran con sus experiencias al trabajar en la accesibilidad para las personas con discapacidad.

3.3.2.2 Cuestionario

El cuestionario es una herramienta para recopilar información de manera organizada que permite mostrar las variables del estudio, investigación, sondeo o encuesta particular. En el contexto de la evaluación educativa, este instrumento es útil para medir opiniones, creencias o actitudes y recopilar información estandarizada sobre características de una población de interés (González y Paniagua, 2019).

A través del cuestionario mediremos en una escala de Likert el nivel de satisfacción que presentan los propietarios de los alojamientos en la prestación de servicios a las personas con discapacidad, de igual forma realizaremos encuestas a las personas con discapacidad, si sientes satisfacción en la atención prestada por los alojamientos.

3.3.2.3 Checklist

El checklist es una herramienta para evaluar el desempeño de una entidad y ayudar en el control de procesos específicos. Para evaluar la calidad del servicio al usuario, estos procesos deben integrarse en el sistema que manejan. Esto resulta en resultados positivos (MORÁN y RAMOS, 2018).

A través de un checklist que se elaboró, tomando como referencia al modelo del de gestión de calidad. Se califica las instalaciones de los alojamientos para la atención de las personas con discapacidad, para lograr tener resultados más realistas y poder tener una investigación que ayude a mejorar los errores que se puede cometer en los establecimientos de alojamiento.

3.4 Población de estudio y tamaño de muestra,

3.4.1 Unidad de Análisis:

La presente investigación tiene dos unidades de análisis.

- **Unidad # 1 Variable Independiente Oferta de Alojamiento:**

Aquí abordamos a los propietarios y/o gerentes de los alojamientos del cantón Guano.

- **Unidad # 2 Variable Dependiente Turismo Accesible:**

La unidad de la segunda variable consiste de personas con discapacidad intelectual, sensorial (visual y auditiva) y física. Además, se realizará entrevistas a experto en temas de turismo accesible

3.4.2 Población

- **Población # 1 Variable Independiente Oferta de Alojamiento:**

Para el estudio de la población se consideró 24 establecimientos de servicios de alojamiento registrados en el catastro nacional del Ministerio de Turismo, comisaria del cantón Guano. Esto incluiría hoteles, hostales, OTAS, entre otros tipos de alojamiento disponibles en Guano. Se consideró tanto los alojamientos formales como los informales para obtener un panorama completo de la oferta de alojamiento en la población.

- **Población # 2 Variable Dependiente Turismo Accesible:**

La población seleccionada de la segunda variable consiste de las personas con discapacidad intelectual, física y sensorial, con un número total de 25 personas con discapacidad.

3.4.3 Muestra.

- **Muestra # 1 Variable Independiente Oferta de Alojamiento:**

En la variable independientes se aplicó el muestreo no probabilístico, por conveniencia del investigador. Ya que la variable es manejable.

Tabla 1.

Alojamientos turísticos de Guano.

Nº	NOMBRE COMERCIAL	CATEGORÍA
Catastro Nacional Ministerio De Turismo		
1	Las Tres Piedras	3 estrellas
2	San Andrés	2 estrellas
3	Hostería Quinta Aidita	3 estrellas
4	Hostería Vista Hermosa	3 estrellas
5	Rancho San Andrés	Categoría única
6	Q'inti	Categoría única
7	Hostal Valle De Guano	1 estrella
8	Tunkahuan	Categoría única
Catastro No Turístico		
9	Márquez De Guano	Categoría única
10	Campo Wasi	Categoría única
11	Posada La Estación Urbina	Categoría única
12	El Edén	Categoría única
13	Los Elenes	Categoría única
14	Hospedaje Del Sol	Categoría única
15	Hospedaje Salomé	Categoría única
16	Hospedaje Jardín Del Valle	Categoría única
17	Hostal La Laguna	Categoría Única
Airbnb		
18	Hacienda Monte	Casa de huésped
19	Mini Casa En Guano	Casa de huésped
20	Habitación En Guano	Casa de huésped
21	Habitación En Guano	Casa de huésped
22	Airbnb	Casa de huésped
23	Casa Rural En Guano	Casa de huésped
24	Casa Estilo Colonial	Casa de huésped

Elaborado por: Chicaiza, I (2023)

- **Muestra # 2 Variable Dependiente Turismo Accesible:**

En la variable dependiente se utilizó un muestreo por conveniencia, por lo que se seleccionaron centros educativos y organizaciones de personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba por su cercanía con el cantón Guano.

También, se consideró para la selección de la muestra, la limitación de la escasa presencia habitual de turistas con discapacidad en los alojamientos del cantón y la inexistencia de registros de visitas de personas con discapacidad dentro de Guano, lo que

dificulta la selección de la población. Por lo que se tomó en cuenta a 25 personas con discapacidad. Y para la entrevista se tomó en cuenta a 4 expertos, que han trabajado en temas de discapacidad para aclarar la importancia del turismo accesible en el Ecuador

3.5 Confiabilidad del Instrumento

A través de la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad del instrumento de investigación, tanto para la variable independiente y dependiente. Por su carácter investigativa, para la aplicación del alfa de Cronbach se tomó como referencia toda la población de las variables.

3.5.1 Confiabilidad de Instrumento, Variable Independiente Oferta de Alojamiento

Por el carácter de la investigación se toma en cuenta una población de 24 personas que son gerentes o dueños de los establecimientos de alojamiento del cantón Guano.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad variable oferta de alojamiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	10

Fuente: Encuestas procesadas en el SPSS

Elaboración: Inti Chicaiza

Con el alfa de Cronbach realizado al instrumento, tuvo un coeficiente de 0,824, considerado dentro de un rango de aceptación de buena, lo que nos da a entender que el instrumento aplicado en la investigación es confiable.

3.5.2 Confiabilidad de Instrumento, Variable Independiente Turismo Accesible

Para la variable dependiente se tomó en cuenta a 25 personas con discapacidad de diferente organizaciones y centros educativos donde se aplicó la encuesta obteniendo el siguiente resultado.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad variable turismo accesible

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	Numero de elementos

,933	9
------	---

Fuente: Encuestas procesadas en el SPSS

Elaboración: Inti Chicaiza

El resultado del coeficiente de confiabilidad del alfa de Cronbach es de 0.933 cercano a 1 lo que se considera que es una calificación de excelente.

Interpretación y análisis de la información

Se empleó el Alfa de Cronbach dentro de las dos variables en 25 encuestas que se realizó. Para lo cual se obtuvo estos resultados, en la variable independiente se obtuvo una calificación de 0,824 y en la dependiente una de 0,933, ambas calificaciones están en el rango de aceptación del instrumento de investigación.

4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados la Variable Independiente

4.1.1 Oferta de alojamiento

A través de la investigación realizada a los alojamientos del cantón Guano se obtuvo la siguiente información.

4.1.1.1 Encuesta

Tabla 4

Interpretación de la variable independiente

Nº	Ítem	Análisis
Información general		
a)	Género	En la administración de los establecimientos de alojamiento del cantón Guano, se destaca la participación de las mujeres que representa el 54,2% frente al 45,8% de los hombres de todos los encuestados, es evidente que ambos géneros desempeñan un papel destacado. En conclusión, la administración de los alojamientos es relativamente equitativa entre los dos géneros.
b)	Edad	Según las encuestas realizadas, se observó que las personas que tienen entre 34 a 41 años son las que mayormente se encargan de la administración de los establecimientos representando el 33,3%. En segundo lugar, comprenden las edades entre 18 a 25 representando el 29,2%. En tercer lugar, comprenden las edades entre 42 a 49, representando el 20,8%. En cuarto lugar, comprenden las edades entre 26 a 33 años, representando el 12,5% y las edades mayores a 50 años son las que ocupan el último puesto.
c)	Nivel de Instrucción	Según las encuestas realizadas, el 50 % alcanzó un nivel educativo de secundaria, el 45,8 % completó estudios de tercer nivel y el 4,2 % tiene educación primaria, concluyendo que la mayoría de los encuestados tiene alguna educación.
Información específica		
d)	Demanda Turística	Según los resultados demuestra que el 62% de los encuestados califican que la demanda en relación a los

		alojamientos en términos de accesibilidad para personas con discapacidad es buena, mientras que el 25% los considera regulares, Un 4,2% mencionan como malos y el 8,3% los perciben como muy malos. En conclusión, la demanda en los alojamientos tiene un gran crecimiento, aunque no alcanza la excelencia en accesibilidad para los turistas con discapacidad, pero desde el fin de la pandemia el crecimiento turístico es visible en los alojamientos.
e)	Prestación de servicio	Según las encuestas indican que el 50% de los encuestados considera que la prestación de servicios en la atención a personas con discapacidad es buena, el 29% la califica como regular, el 12,5% la describen como excelente, el 4,2% la perciben como malo y el 4,2% la califican como muy malo. En conclusión, la expectativa de los gerentes y dueños de alojamientos apuntan a que la calidad del servicio, especialmente en la atención a personas con discapacidad, es satisfactoria.
f)	Competitividad	Según el 45,8% de los encuestados considera que la competitividad de los alojamientos en el cantón es buena, el 41,7% la califican como regular, el 8,3% la perciben como excelente y el 4,2% la describen como mala. En conclusión, la mayoría de los encuestados son competitivos.
g)	Costos (para discapacitados)	Según el 45,8% de los encuestados califican como buena la tarifa asignada para las personas discapacitadas, el 25% la perciben como regular, el 20,8% la evalúa como excelente, el 4,2% la considera como mala y el 4,2% la describen como muy mala. En conclusión, los establecimientos tienen tarifas favorables para la venta de habitación para personas con discapacidad.
h)	Infraestructura	Según el 33,3% de los encuestados califican como buena la infraestructura de los alojamientos para personas con discapacidad, el 29,2% la califican como excelente, el 20,8% la describe como regular, el 16,7% la evalúa como mala. En conclusión, según los dueños y gerente de los establecimientos consideran que la infraestructura es buena, es decir que tiene casi todas

		las facilidades para atender a personas con discapacidad.
i)	Actividades turísticas	Según el 45,8% de los encuestados consideran que las actividades turísticas para personas con discapacidad son buenas, el 20,8% la califican como regular, el 12,5% la evalúa como excelente, el 12,5% la indican como mala y el 8,3% la describen como muy mala. En conclusión, las actividades turísticas cuentan con la mayoría de las facilidades que las personas con discapacidad requieren.
j)	Rentabilidad económica	Según el 58,3% de los encuestados consideran que la rentabilidad económica en la atención a personas con discapacidad es buena, el 16,7% la califica como regular, 16,7% la indica como mala y el 8,3% la evalúa como excelente. En conclusión, la percepción de los alojamientos en general es positiva
k)	Satisfacción de necesidades	Según el 50% de los encuestados consideran que la satisfacción de necesidades a personas con discapacidad es buena, el 20,8% la indican como excelente, 20,8% la califican como regular, 4,2% la describe como mala y 4,2% la evalúa como muy malo. En conclusión, la mayoría de los establecimientos satisfacen las necesidades de los clientes con discapacidad.
l)	Experiencias	Según el 54,2% de los encuestados consideran que las experiencias ofrecidas o adaptables en los alojamientos son buenas, el 29,2% la califican como regular, el 8,3% la perciben como excelente y el 8,3% la indican como mala. En conclusión, los establecimientos de alojamiento se adaptan a las necesidades de las personas con discapacidad.
m)	Accesibilidad de alojamientos	de Según el 62,5% de los encuestados considera que la accesibilidad para personas con discapacidad es los alojamientos es buena, el 20,8% la indican como regular, el 8,3% los percibe como excelente y el 8,3% la evalúa como mala. En conclusión, como se observa los gerentes y dueños de los establecimientos de alojamiento indican que sus establecimientos son accesibles para personas con discapacidad.

Fuente: Encuestas procesadas en el SPSS

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

4.1.1.2 Checklist

A través de una ficha técnica que se realizó guiándose en el modelo de gestión de calidad, se pudo calificar la accesibilidad turística para personas con discapacidad en los alojamientos del cantón Guano. Además, este documento tiene los siguientes parámetros de calificación, donde también hacen las respectivas recomendaciones de acciones a realizar dependiendo al porcentaje obtenido en los resultados:

Tabla 5

Parámetros de calificación

REQUISITOS DE LA NORMA	PUNTAJE	ACCION REALIZAR	A
1. Discapacidad Física	>=80%	Mantener	Alto
	>=50%	Implementar	Medio
	<= 49%	Mejorar	Bajo
2, Discapacidad Sensorial (visual, auditiva)	>=80%	Mantener	Alto
	>=50%	Implementar	Medio
	<= 49%	Mejorar	Bajo
3. Discapacidad Intelectual y psicológica	>=80%	Mantener	Alto
	>=50%	Implementar	Medio
	<= 49%	Mejorar	Bajo

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

4.1.1.2.1 Resultados del Checklist

1. Registro General

Los siguientes resultados muestra los datos obtenidos de todos los alojamientos del cantón Guano, incluyendo a los alojamientos de Airbnb (OTAS), donde nos muestra en porcentajes el nivel de accesibilidad de los establecimientos.

Tabla 6

Interpretación de la variable independiente (Resultados generales del checklist)

CANTÓN GUANO		
Resultados totales de los alojamientos del cantón Guano		
Indicadores	% Obtenido	Análisis
Discapacidad Física	30%	De acuerdo a los resultados de la ficha con la que se evaluó la accesibilidad de la infraestructura en los alojamientos. Revelo que la accesibilidad para
Discapacidad	18%	

Sensorial		personas con discapacidad física alcanza el 30%,
Discapacidad	11%	mientras para aquellos con discapacidad sensorial
Intelectual		alcanza el 18% y para las personas con discapacidad
Promedio	20%	intelectual alcanza el 20%. En conclusión, los resultados demuestran que los alojamientos presentan desafíos significativos, obteniendo un promedio general del 20% en todo el cantón de Guano.

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

2. Registro del Catastro turístico del Ministerio de Turismo.

Los resultados de la siguiente tabla recogen a los alojamientos registrados en el catastro turístico del 2023 del Ministerio de Turismo, donde se contemplan en porcentajes el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad a los establecimientos.

Tabla 7

Catastro turístico / Ministerio de Turismo

CATASTRO TURÍSTICO		
Indicadores	% Obtenido	Análisis
Discapacidad Física	44%	De acuerdo a los resultados de la ficha con la que se evaluó la accesibilidad de la infraestructura en los alojamientos. Revelo que la accesibilidad para personas con discapacidad física alcanza el 44%,
Discapacidad Sensorial	21%	mientras para aquellos con discapacidad sensorial alcanza el 21% y para las personas con discapacidad intelectual alcanza el 19%. En conclusión, se demuestran que los alojamientos no alcanzan las métricas necesarias, obteniendo un promedio general del 28%.
Discapacidad Intelectual	19%	
Promedio	28%	

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

3. Registro del catastro no turístico del cantón Guano

Los resultados de la siguiente tabla recogen a los alojamientos no registrados en el Ministerio de Turismo, pero tiene un registro en el municipio del cantón Guano, a esto se incluye alojamientos registrados en la aplicación de Airbnb, donde se muestra en porcentajes el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad en los establecimientos.

Tabla 8

Catastro no turístico / Municipio de Guano

CATASTRO NO TURÍSTICO		
Indicadores	% Obtenido	Análisis
Discapacidad Física	23%	De acuerdo a los resultados de la ficha con la que se evaluó la accesibilidad de la infraestructura en los alojamientos, incluyendo a las OTAS. Revelo que la accesibilidad para personas con discapacidad física alcanza el 23%, mientras para aquellos con discapacidad sensorial alcanza el 17% y para las personas con discapacidad intelectual alcanza el 8%. En conclusión, los resultados demuestran que los alojamientos no registrados en el catastro del Ministerio de Turismo son deficientes en la capacidad para atender a personas con discapacidad, obteniendo un promedio general del 16%.
Discapacidad Sensorial	17%	
Discapacidad Intelectual	8%	
Promedio	16%	

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

4.1.2 Turismo Accesible

A través de la investigación realizada a las personas con discapacidad se obtuvo la siguiente información.

4.1.2.1 Encuesta

Tabla 9

Interpretación de la variable dependiente

N°	Ítem	Análisis
a)	Género	Según el 52% de los encuestados son masculinos y el 48% son femeninos, una diferencia no tan grande, dado que se seleccionó la población de la investigación.
b)	Edad	Los resultados de la encuesta muestran que el 52% de los encuestados tienen más de 50 años, el 20% tienen entre 34 y 41 años, el 16% tienen entre 42 y 49 años, el 8 % tienen entre 18 y 25 años y el 4 % tienen entre 26 y 33 años.

c)	Estudios	Las encuestas reflejan que el 24% de los encuestados tienen un nivel de educación de primaria, el 24% tienen un nivel de educación de secundaria, el 24% tiene un nivel de cuarto de cuarto nivel, el 20% tiene un nivel de educación de tercer nivel y el 8% no tiene ningún nivel de estudio. En conclusión, la mayoría de los encuestado tiene algún tipo de estudios alcanzados.
d)	Tipo de discapacidad	Según las encuestas realizadas a distintos grupos de personas con discapacidad, el 40% de los encuestados, tienen discapacidad visual, el 36% tienen discapacidad física, el 12% tienen discapacidad intelectual y el 12% tienen discapacidad auditiva. En conclusión, las encuetas indican que las personas con discapacidad visual representan la mayoría de los encuestados.
e)	Personal de alojamiento	Según el 44% de los encuestados, indican que el trato brindado por el personal de los establecimientos es regular en el trato inclusivo y respetuoso hacia las personas con discapacidad, el 28% lo consideran bueno, el 24% lo perciben como malo y el 4% como excelente. En conclusión, el trato brindado por el personal de alojamiento a personas con discapacidad es regular, se sugiere mejora y priorizar la atención a personas con discapacidad.
f)	Satisfacción	Según el 36% de los encuestados indican que no están satisfechos con la atención recibida en los alojamientos, siendo mala, el 32% la perciben como regular, el 20% la califican como buena, el 8% como excelente y el 4% como muy malo. En conclusión, la percepción general de las personas con discapacidad en los alojamientos apunta a una insatisfacción, debido a la poca profesionalización de los establecimientos.
g)	Eficiencia	Según el 32% de los encuestados, indican que la implementación de medidas eficientes para garantizar la accesibilidad y comodidad en los alojamientos es buena, el 28% la califican como mala, el 20% la consideran como regular, el 16% como muy malo y el 4% como excelente. En conclusión, la implementación de medidas de eficiencia para personas con discapacidad es buena, pero no suficiente para cubrir las distintas discapacidades existentes.

h)	Limitaciones (experiencia)	Según el 36% de los encuestados indican que los alojamientos no han superado las limitaciones para ofrecer una experiencia satisfactoria hacia las personas con discapacidad y son catalogadas como malas, el 32% la califican como regular, el 24% la consideran como buena, el 4% como muy malo y el 4% como excelente. En conclusión, los alojamientos aun no pueden superar las limitaciones físicas y mentales que enfrentan al recibir a las personas con discapacidad.
i)	Desventaja de alojamiento	Según el 44% de los encuestados indican que las posible desventajas no ayudan en la accesibilidad para personas con discapacidad y la considera como regular, el 32% la califican como malo, el 12% la perciben como muy malo y el 12% como buena. En conclusión, el tener desventajas ante la accesibilidad para personas con discapacidad es perjudicial, ya que pierden un mercado potencial, donde personas con discapacidad que pretenden viajar, no consigues alojamientos que cumplan con todos los requerimientos de accesibilidad.
j)	Barreras (comodidad)	Según el 48% de los encuestados, indica que las barreras afectan a la comodidad de las personas con discapacidad y al consideran como, el 24% la consideran como regulares, el 20% como buenas, el 8% como muy malas. En conclusión, se observa que las barreras afectan a la comodidad en los alojamientos, específicamente a las personas con discapacidad.
k)	Competitividad	Según el 48% de los encuestados, indican que la competitividad en la adaptación en atención a personas con discapacidad es regular, el 28% la califica como mala, el 20% la consideran como buena y el 4% como muy malo. En conclusión, los alojamientos son poco competitivos adaptándose a las necesidades de los clientes con discapacidad.
m)	Planificación y gestión	Según el 44% de los encuestados, indican que la es mala la planificación y gestión para cubrir los requerimientos de las personas con discapacidad, el 32% la califican como regulares, el 20% como buenas y el 4% como muy malas. En conclusión, se indica que los alojamientos no pueden cubrir con los

n) Infraestructura	requerimientos de las personas con discapacidad, y es evidente que no cuentan con una planificación. Según el 40% de los encuestados, indican que las infraestructuras de los establecimientos de alojamiento son malas, el 36% la califican como regulares, el 16% la consideran como buenas y el 8% como muy malas. En conclusión, según la percepción de las personas con discapacidad, no es adecuada y no cuentan con todos los estándares de accesibilidad.
--------------------	---

Fuente: Encuestas procesadas en el SPSS

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

4.1.2.2 Entrevista.

El siguiente resultado es el análisis de 4 entrevistas realizadas a expertos en temas de accesibilidad turística y discapacidad, quienes dieron sus diferentes opiniones acerca de la realidad de las personas con discapacidad y la poca voluntad política en mejora estas condiciones de accesibilidad. Estas entrevistas se las realizó en las siguientes instituciones que nos dieron la facilidad de acceder:

Tabla 10

Instituciones de personas con discapacidad

N	Institución
1	Unidad Educativa Especializada Carlos Garbay
2	Unidad Educativa Especializada Dr. Luis Benavides
3	Red De Turismo Accesible E Inclusivo – Ecuador
4	Asociación provincial de discapacitados visuales de Chimborazo

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

¿Cuáles son las principales barreras de accesibilidad que enfrenta el turismo en el Ecuador, y qué medidas se están implementando para mejorar la oferta de alojamientos en el país?

Las principales barreras en accesibilidad dentro del turismo en el Ecuador son varias y abarcan aspectos que se deben considerar como la física, la sensorial y la intelectual. La falta de una infraestructura adecuada como las rampas, veredas, señaléticas en braille y adaptaciones de la infraestructura limita la experiencia inclusiva en los sectores turísticos. A nivel nacional, consideran que la accesibilidad se centra en la discapacidad física, dejando de lado a otras discapacidades existentes. Ciudades como Riobamba han tenido la iniciativa de crear resoluciones y normativas que ayuden a la implementación de accesibilidad turística, pero la inclusión no abarca completamente las

necesidades, si hablamos de cantones como Guano aún no hay iniciativas que mejoren la situación de las personas con discapacidad, pero también se destaca la falta de adaptación de la oferta turística y la inseguridad después de la pandemia agravo la situación de mejora en la accesibilidad. En conclusión, se observa indicios de la implementación de accesibilidad, pero la consideración integral de las necesidades de todas las discapacidades aún son un desafío pendiente.

¿Considera que existe estrategias y medidas para mejorar la eficiencia del personal en la atención a personas con discapacidad?

Si () No (X)

Por el momento no existe estrategias establecidas para la atención de personas con discapacidad, se logra ver que hay iniciativas y buena voluntad por algunos de los establecimientos. En el ámbito educativo, se destaca la existencia de personal que conoce y tiene la experiencia para atender a personas con discapacidad, pero también debe existir la misma experticia en los ámbitos turístico y de hospedaje. La academia y centros de formación tiene la tarea de implementar en sus mallas esa experticia en la atención a personas con discapacidad. Además, se sugiere la implementación de encuestas para la retroalimentación directa de la experiencia en los alojamientos, así como mayor pragmatismo y acción en lugar de quedarse en propuestas teóricas. En conclusión, se evidencia la necesidad de desarrollar estrategias efectivas que logren una atención más inclusiva y eficiente.

¿Los alojamientos están preparados y adaptados para recibir a personas con discapacidad?

Si () No (X)

Se considera que los alojamientos no están en la capacidad de atender a las personas con discapacidad, ni están preparada, ni adaptadas, aunque exista una buena voluntad en la atención, no conocen las formas de recibir a personas con discapacidad física, intelectual y sensorial. Se desconoce las normativas del INEN destacando un obstáculo en común lo que dificulta en la atención a los clientes con discapacidad. Se menciona la carencia de accesibilidad para sillas de ruedas, la ausencia de orientación y capacitación para el personal, así como la falta de adaptaciones específicas en los alojamientos. En conclusión, se demuestra la necesidad urgente de mejorar, preparar y adaptar a los establecimientos de alojamientos para garantizar accesibilidad para las personas con discapacidad.

¿Cree que los alojamientos cumplen con el reglamento del INEN en la implementación de accesibilidad para personas con discapacidad y adultas mayores?

Si () No (X)

Los alojamientos no cumplen con el reglamento del INEN en cuanto a la implementación de accesibilidad para personas con discapacidad y adultos mayores. Se

señala la falta de adaptaciones como la señalética braille, los pisos podotáctiles y los pictogramas, a pesar de que se han hecho progresos en la infraestructura para personas con discapacidad física. El sector turístico necesita una mayor conciencia y aplicación de las normas del INEN para brindar una atención adecuada a grupos vulnerables. En conclusión, se demuestra una diferencia entre la normativa actual y la ejecución efectiva de medidas de accesibilidad en los alojamientos.

¿Qué aspectos deben tener en cuenta al diseñar o adaptar un alojamiento para que seas accesible a personas con diferentes tipos de discapacidad?

Uno de los aspectos que se debe enfocar son las capacitaciones del personal en establecimientos turísticos para comprender y atender las diversas necesidades de las personas con discapacidad. Enfatiza que cada discapacidad tiene una característica distintiva, por lo que la capacitación de los empleados debe incluir desde discapacidades físicas hasta discapacidades psicosociales como el autismo. La inclusión debe tener en cuenta no solo aspectos físicos, como rampas accesibles y letreros en braille, sino también la creación de entornos tranquilos y adaptados a las sensibilidades de las personas, como el ruido en el autismo. Se enfatiza la importancia de superar dificultades y disponer de empleados comprometidos con el cuidado de las personas con discapacidad en la infraestructura turística. En conclusión, al diseñar o adaptar alojamientos para lograr una verdadera accesibilidad e inclusión, se enfatiza la integralidad y la sensibilidad hacia todas las formas de discapacidad.

¿Y también una última pregunta, si ha hecho alguna vez una actividad turística y cuáles son las dificultades que usted ha percibido?

Las experiencias turísticas de las personas con discapacidad visual destacan algunas dificultades específicas. En el caso de visitas a lugares como Galápagos, se enfatiza la necesidad de encontrar soluciones que permitan a las personas con discapacidad visual interactuar de manera más significativa con el entorno, como réplicas táctiles de la fauna y flora protegida. Además, se señala la importancia de la seguridad y protección de la biodiversidad en estos lugares. La otra experiencia resalta las limitaciones de movilización debido a la baja visión, evidenciando la necesidad de considerar factores visuales al diseñar actividades turísticas inclusivas. En conjunto, estas perspectivas subrayan la importancia de adaptar las experiencias turísticas para abordar las diversas necesidades de las personas con discapacidad visual y promover una participación más plena en el turismo

4.2 Prueba de Hipótesis

La comprobación de la hipótesis se lo realizo aplicando el estadígrafo de Spearman (rs), sacando resultados que califican la existencia de la relación entre las variables, se fundamenta en los siguientes criterios.

Tabla 11

Criterios Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez Rebollar y Campos Francisco, 2015).

Elaboración: Inti Chicaiza

4.2.1 Hipótesis General

1. Planteamiento del Problema

H_0 : La oferta de alojamiento no se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

H_1 : La oferta de alojamiento se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

2. Nivel de Significancia

0.05

3. Estadístico de prueba

Se aplicó el estadístico de Spearman (rs) en el software de SPSS Statistics v. 27.

Tabla 12

Prueba de Hipótesis

		Oferta de Turismo		
		alojamiento	de Turismo	Accesible
Oferta de alojamiento	de	de	1	-,470*
	Correlación Pearson			,020
	Sig. (bilateral)			
	N		24	24

Turismo Accesible	Correlación de Pearson	de	-,470*	1
	Sig. (bilateral)		,020	
	N		24	25

Fuente: Encuestas procesadas en el SPSS

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

En conclusión, se obtuvo en la hipótesis general un nivel de significancia de 0,020 que es menor a 0,05. Se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se niega la hipótesis nula (H_0). Es decir, que “La oferta de alojamiento se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo”. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es -0.470 indicando una correlación negativa moderada.

4.2.2 Hipótesis específico.

- **Hipótesis Específica 1**

1. **Planteamiento de la Hipótesis**

H_0 : El mercado turístico no se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

H_1 : El mercado turístico se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

2. **Nivel de Significancia**

- 0,05

3. **Estadístico de prueba**

Se aplicó el estadístico de Spearman (rs) en el software de SPSS Statistics v. 27.

Tabla 13

Prueba de Hipótesis 1

			Mercado Turístico	Turismo Accesible
Mercado Turístico	Correlación de Pearson	de	1	-,437*
	Sig. (bilateral)			,033
	N		24	24
Turismo Accesible	Correlación de Pearson	de	-,437*	1
	Sig. (bilateral)		,033	
	N		24	25

Fuente: Encuestas procesadas en el SPSS

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

En conclusión, se obtuvo en la hipótesis general un nivel de significancia de 0,033 que es menor a 0,05. Se acepta la hipótesis alternativa (H_i) y se niega la hipótesis nula (H_0). Es decir, que “El mercado turístico se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.”. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es -0.437 indicando una correlación negativa moderada.

- **Hipótesis Específica 2**

- 1. Planteamiento de la Hipótesis**

H_0 : El producto turístico no se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

H_1 : El producto turístico se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

- 2. Nivel de Significancia**

- 0,05

- 3. Estadístico de prueba**

Se aplicó el estadístico de Spearman (r_s) en el software de SPSS Statistics v. 27.

Tabla 14

Prueba de Hipótesis 2

		Producto Turístico	Turismo Accesible
Producto Turístico	Correlación	de	1
	Pearson		-,581*
	Sig. (bilateral)		,003
	N	24	24
Turismo Accesible	Correlación	de	-,581*
	Pearson		1
	Sig. (bilateral)		,003
	N	24	25

Fuente: Encuestas procesadas en el SPSS

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

En conclusión, se obtuvo en la hipótesis general un nivel de significancia de 0,003 que es menor a 0,05. Se acepta la hipótesis alternativa (H_i) y se niega la hipótesis nula (H_0). Es decir, que “El producto turístico se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo”. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es -0.581 indicando una correlación negativa moderada.

- **Hipótesis Especifica 3**

- 1. Planteamiento de la Hipótesis**

H_0 : Los bienes y servicios turísticos no se relacionan con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

H_1 : Los bienes y servicios turísticos se relacionan con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.

- 2. Nivel de Significancia**

- 0,05

- 3. Estadístico de prueba**

Se aplicó el estadístico de Spearman (rs) en el software de SPSS Statistics v. 27

Tabla 15

Prueba de Hipótesis 3

		Bienes y Servicios Turísticos		y Turismo Accesible	
Bienes y Servicios Turísticos	Correlación de Pearson	de	1		-,169*
	Sig. (bilateral)				,430
	N		24		24
Turismo Accesible	Correlación de Pearson	de	-,169*		1
	Sig. (bilateral)				,430
	N		24		25

Fuente: Encuestas procesadas en el SPSS

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

En conclusión, se obtuvo en la hipótesis general un nivel de significancia de 0,430 que es mayor a 0,05 negando la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0). Es decir, que “Los bienes y servicios turísticos no se relacionan con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo”. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es -0.169 indicando una correlación negativa muy baja.

5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La oferta de alojamiento y turismo accesible se relacionan en el cantón Guano, provincia de Chimborazo, ya que el coeficiente de correlación es de -0.470 indicando una correlación negativa moderada, al tener un nivel de significancia de $0,020$ menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Una correlación negativa moderada sugiere que a medida que la oferta de alojamiento crece, no sugiere necesariamente que la accesibilidad turística crezca dentro del cantón. Es decir, que la expansión de establecimientos de alojamiento no promueve el turismo accesible.
- Se indica que hay una relación entre el mercado turístico y el turismo accesible, ya que se demostró en los resultados un coeficiente de correlación negativa moderada de $-0,437$ y un nivel de significancias de 0.033 menor a 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Una correlación negativa moderada puede indicar que ciertos aspectos del mercado turístico estén afectando a la accesibilidad turística, Guano al ser un lugar con potencial turístico, los servicios de alojamientos no logran mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad y reducen la oportunidad de captar nuevos mercados.
- Se demuestra que existe una correlación negativa moderada entre el producto turístico y el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo, esto se debe a que existe un nivel de significancia de 0.003 menor a 0.05 , rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Al tener un coeficiente de correlación de $-0,581$ se sugiere que el producto turístico está afectando negativamente al turismo accesible, siendo así que el producto que se ofrece no llega a cubrir las necesidades de las personas con discapacidad.
- La interpretación de los resultados sugiere que existe una correlación negativa baja, con un coeficiente de correlación de $-0,169$ y un nivel de significancia de $0,430$ mayor a $0,05$ lo que implicó rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula, según resultados no existe relación entre los bienes y servicios turísticos y el turismo accesible
- Además, de los resultados de la correlación, se resalta los resultados de la ficha de investigación de gestión de calidad, demostrando la falta de accesibilidad turística dentro de los establecimientos de alojamientos del cantón Guano. Aun exista establecimiento que son relativamente accesible, pero solo se enfoca en personas con discapacidad física, dejando al lado a las distintas discapacidades existentes como la: discapacidad sensorial y discapacidad intelectual, limitando el acceso a personas con discapacidades distintas. Los alojamientos del catastro turístico son los mejores puntuados, siendo accesible en un 28% y los alojamientos no turísticos representan un promedio general de 16% denotando una gran diferencia.

5.2 Recomendaciones

- Los alojamientos deben mejorar sus establecimientos a través de una ficha de evaluación de accesibilidad que permita evaluar detalladamente la accesibilidad dentro de los alojamientos, para lo cual el gobierno autónomo descentralizado de Guano debe comprometerse en ejecutar acciones como la implementación de normativas relacionadas al sector turístico, estableciendo requisitos específicos para los establecimientos de alojamiento en temas de accesibilidad turística. Además, se destaca la importancia de integrar dichas normativas en la planificación urbanista del cantón Guano.
- Otra propuesta que debe tener en cuenta en relación al mercado turísticos es promover las buenas prácticas en accesibilidad turística para lo cual se debe trabajar estrechamente con organizaciones de personas con discapacidad para obtener retroalimentación sobre las necesidades específicas de accesibilidad turística. Destacar la accesibilidad puede atraer a un segmento más amplio de visitantes y mejorar la puntuación del destino aprovechando así su potencial turístico de manera más efectiva.
- Una propuesta que se puede aplicar al producto turístico es el diseño de actividades accesibles para personas con discapacidad, para lo cual, se debe trabajar con representantes de las personas con discapacidad que proporcionaran de primera mano los requerimientos que ellos necesitan en las actividades, además. Se debe capacitar al personal para que manejen las distintas actividades que incluiría el productor turístico.
- Al no existir una relación directa los bienes y servicios turísticos con el turismo accesibles, se puede proponer una mayor incidencia en la mejora de los servicios prestados, a través de capacitaciones al personal para que puedan tener una mayor eficacia en el trato a las personas con discapacidad con técnicas que se pueden establecer en un guía de atención a personas prioritarias, y que mejorar los bienes que tienes para la atención de los turistas con discapacidad.
- Una de las últimas recomendaciones que se plantea, es la elaboración de un documento con la explicación de la construcción de alojamientos que incluya accesibilidad física, sensorial e intelectual para personas con discapacidad con la que el gobierno autónomo descentralizado de Guano contaría. Este documento sería la base fundamental para la construcción de nuevos establecimientos de alojamientos mejorando la calidad turística de Guano.

6. CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1 Título de la propuesta.

“Manual para el diseño de servicios de alojamientos accesibles para personas con discapacidad en el cantón Guano, provincia de Chimborazo”

6.2 Introducción

Al realizar toda la investigación referente al tema “oferta de alojamiento y turismo accesible del cantón Guano, provincia del Chimborazo” se concluyó que la mayoría de los alojamientos no poseen la infraestructura requerida, para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad, debido a aquello se consideró la elaboración de un manual con los requerimientos básicos para el diseño de alojamientos con accesibilidad turística. Este manual contendrá los requisitos esenciales para que un alojamiento se considere accesible, y para lo cual no se necesita que se construya edificaciones muy complejas o estéticamente poco atractivas. Al contrario, la accesibilidad se puede apoyarse por soluciones técnicas que ayuden a mejorar la estadía (Turisme Comunitat Valencia, 2021, pág. 2).

Es importante tener en cuenta que los alojamientos deben garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades disfruten de lugares cómodos y agradables. Personas con discapacidad física, sensorial, intelectual necesitan de una infraestructura adaptada para movilizarse con facilidad y seguridad. Además, es sustancial la accesibilidad ya que existen adultos mayores, embarazadas y personas con problemas de movilidad temporal que requiere de estas facilidades (Casadevall, 2023).

En el manual se considerarán las discapacidades mencionadas en la investigación, física, sensorial (auditiva y visual) e intelectual, por lo que se diseñarán especificaciones claras para cada discapacidad, que pueden implementarse en los alojamientos. Al adoptar estas acciones que se presenta en el manual, los alojamientos del cantón Guano podrán diseñar sus establecimientos con los requerimientos que se necesita para que sean accesible a las personas con discapacidad.

6.3 Objetivo

6.3.1 Objetivos Generales.

Diseñar un manual de alojamientos accesibles para personas con discapacidad en el cantón Guano, provincia de Chimborazo

6.3.2 Objetivos específicos.

- Analizar la normativas nacionales e internacionales sobre accesibilidad en los alojamientos para identificar estándares y regulaciones.
- Establecer criterios y estándares de accesibilidad para alojamientos que se adapten en las áreas de discapacidad física, intelectual y sensorial (visual y auditiva).

- Facilitar recomendaciones para la adaptación de servicios, a alojamientos para personas con discapacidad.

6.4 Desarrollo de la propuesta

6.4.1 Análisis de las normativas, nacionales e internacionales de accesibilidad para alojamientos.

6.4.1.1 Normativas Nacionales.

Es importante conocer las normativas de alojamiento, y específicamente las que hablan sobre la accesibilidad para personas con discapacidad, según el Ministerio de Turismo (2015) menciona que para la impletar facilidades turísticas para personas con discapacidad en los alojamientos, debe guiarse en las normas INEN, sobre accesibilidad a medios físicos.

En los requerimientos generales del reglamento de alojamientos, se habla sobre la importancia de identificar las áreas con facilidades turísticas para la atención de las personas con discapacidades. Además, en las distintas categorías de los alojamientos se menciona la importancia de la existencia de senceros o recorridos, recepciones, habitaciones en la planta baja que faciliten la accesibilidad para los turistas con discapacidad, también menciona la importancia de tener un personal capacitado en la atención al cliente. (Ministerio de Turismo, 2015).

Para el manual se tomará en cuenta la normativa INEN 3141, que habla sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad a medios físicos en este caso a las habitaciones y dormitorios de alojamientos, también, se tendrá apoyo de la normativa INEN 2854 donde se habla sobre la accesibilidad para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificaciones. Además, para las señaléticas se tomó en cuenta la normativa INEN 004-1 que habla de señalización vial y señalización vertical. Y, por último, se tomará como referencia a la normativa INEN 2885, que habla sobre la regleta para la escritura braille.

6.4.2 Normativa Internacional

Para el desarrollo de la propuesta también se tomará en cuenta la norma ISO 21902 donde habla sobre el turismo accesible y los servicios relacionados, donde se muestra los requisitos y recomendaciones que se deben aplicar para el diseño de la accesibilidad universal. Es importante recalcar, aunque la norma ISO hable de otros sectores turístico, el presente documento se centrará en los alojamientos.

Para el diseño del manual se tomará también como referencia el libro del “El Hotel Accesible” de Fernando Alfonso López y Montse Dinares Quera, donde habla sobre el diseño y condiciones de un alojamiento, la accesibilidad y las recomendaciones de la atención al cliente, las cuales serán de suma importancia en el desarrollo de los alojamientos accesibles.

Conocer las políticas de inclusión social, hacen que el turismo también sea accesible. Los alojamientos que aplican el diseño de un turismo para todos brindan

servicios de alta calidad, que los posiciona en lo más alto del mercado turístico. Todavía es imposible comparar destinos por falta de normas acordes a nivel global. su nivel de acceso. La Norma ISO 21902 proporciona un marco normativo que ayuda a los actores de la cadena de valor a hacer accesibles sus infraestructuras, productos y servicios. (Fundación ONCE, s.f, pág. 2)

Fomentar la inclusión dentro de los alojamientos ayudará a adoptar practicas del turismo accesible en el cantón Guano, a través de la implementación y tomando referencia de normativa nacionales e internacionales se podrá crear una red de alojamientos accesibles.

6.5 Criterios y estándares del diseño de un alojamiento

Los estándares de accesibilidad nos ayudaran a especificar los requerimientos que se necesitara, para que los alojamientos puedan adaptar sus servicios a la atención de las personas con discapacidad.

Estos son los criterios que se debe en cuenta en el diseño y adaptación de la accesibilidad de los alojamientos, según Ministerio de Turismo (2017). Se tomaran en cuenta los siguientes criterios:

- **Rampas**

Uno de los criterios que se tomará en cuenta en la accesibilidad para personas con discapacidad dentro de los establecimientos de alojamiento, es la implementación de rampas para el ingreso de personas en sillas de ruedas y de movilidad limitada. De esta forma pueden superar los obstáculos arquitectónicos.

- **Baños**

Los baños son parte esenciales en la creación de alojamientos accesibles por lo que, en el diseño y adaptación de la misma, se debe tener mucho en cuenta este criterio, porque se debe conocer las medidas para la construcción de un baño accesible.

- **Recepción.**

La recepción debe adaptarse a la medida que se considere respecto a la discapacidad que tenga el turista, por lo que es importante tener varias áreas de recepción y personal capacitado, ya sea en el área de lenguas de señas, atención a personas con discapacidad intelectual, entre otros, para no discriminarlos.

- **Espacios de Circulación**

Estos espacios debe ser pasillos amplios y libres de obstáculos, que deberá contar con pisos podotáctiles y pasamanos para las personas no videntes, esto permitan la libre circulación.

- **Habitación.**

Los espacios de las habitaciones de los establecimientos de alojamiento deben contar con medidas de fácil accesibilidad.

- **Señaléticas**

Los espacios de los alojamientos deben contar con señaléticas claras que puedan ser visible, que deberán contar con escrituras en braille, también accesibilidad táctil y pictogramas en todos sus rótulos, adicionalmente, debe contar con símbolos universales.

- **Aparcamiento**

Estos estacionamientos deben contar con señalética visibles y cercas del acceso a las puestas principales de los establecimientos de alojamiento.

Estos son los criterios básicos que se debería tener en cuenta para la adaptación o diseño de un alojamiento accesible, estos criterios también son manejados en la metodología para la jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del Ecuador

6.6 Recomendaciones en el diseño y adaptación de los alojamientos

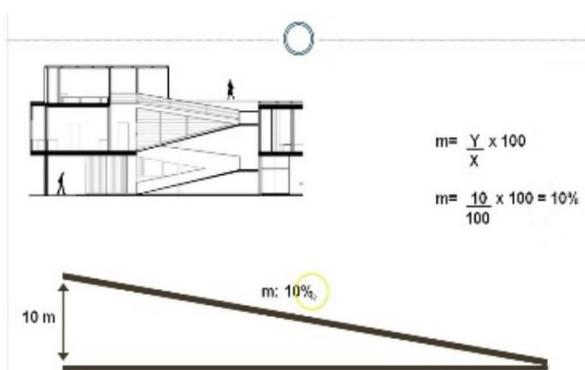
6.6.1 Rampa

- **Pendiente**

Las rapas deben tener una pendiente del 10%. Por ende, se recomienda realizar la siguiente formula (Altura/longitud) *100 que ayudara a la construcción de la rampa según la altura y distancia. Es importante mencionar que las rampas pueden ser móviles para adaptarse a las especificaciones de los alojamientos. Por lo que, los propietarios pueden mandar hacer las rampas personalizadas y garantizar la accesibilidad de las personas.

Figura 1

Rampa



Fuente: Alarcon. (2017)

- **Anchura**

Según la Sociedad y Tecnica, SOCUTECH, S.L. y Padores de Turismo de España, S.A. (2007) mencionan que “la anchura libre de paso de la rampa no será inferior a 120 cm. y la altura mínima libre de paso será de 210 cm.” Esto dependerá también como sea el ingreso de los alojamientos.

Se recomienda también que las rampas sean colocadas en cada ingreso que tengas desniveles

- **Espacio**

Al inicio y al final de la rampa debe existir un espacio de un círculo de 150 cm para que puedan dar giros.

- **Pasamanos**

Es importante implementar pasamanos, a los bordes las rampas y es recomendable que la altura de los pasamanos no debe superar los 90cm y que no sea menos de 70 cm. (Sociedad y Técnica, SOCUTECH, S.L. y Padores de Turismo de España, S.A., 2007)

6.6.2 Baño

- **Espacio.**

Debe contar con barras de apoyo y una estación de maniobra de 1.500 mm en su circunferencia, para que la silla de rueda pueda ingresar y contar con dos barras de apoyo con una a cada lado.

Figura 2

Espacio del baño



Fuente: anonimo. (2021)

- **Lavabo**

El lavabo debe estar a una altura recomendable de 70 a 85 cm y el espejo debe estar a 10 cm más arriba, también deberá contar con grifería de pulsación.

Figura 3

Lavamanos



Fuente: anonimo. (2021)

- **Ducha**

Para la ducha deberá contar con un asiento donde pueda sentarse y también deberá contar con barras de apoyo, La regadera tiene que estar a una altura de 40 cm desde el suelo, y debe servir para ducharse sentador y de pies.

Figura 4

Ducha accesible



Fuente: anonimo. (2021)

Si no cuenta con las especificaciones mencionadas se deberá construir un baño en el primer piso específicamente para personas con discapacidad.

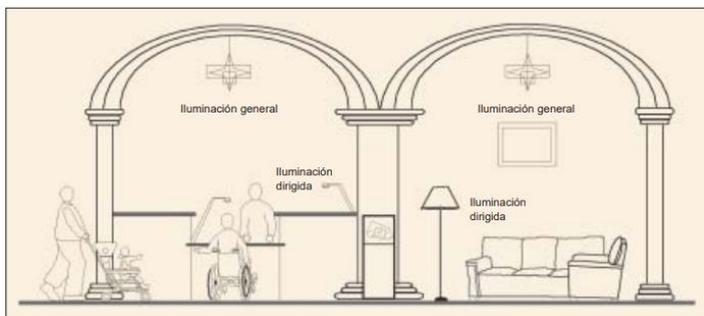
6.6.3 Recepción

- **Mostrador**

El mostrador debe tener al menos un área de altura accesible para personas de baja estatura o silla de ruedas. Para permitir la aproximación frontal de los usuarios de silla de ruedas, debajo de la mesa del mostrador existirá un espacio libre de obstáculos con un mínimo de 80 cm de ancho, 70 a 75 cm de altura y 50 cm de profundidad. (Turisme Comunitat Valencia, 2021)

Figura 5

Recepción accesible



Fuente: Sociedad y Técnica, SOCUTEK, S.L. y Padres de Turismo de España, S.A. (2007)

- **Atención**

Según (Turisme Comunitat Valencia, 2021) menciona que “Para las personas sordas que utilizan prótesis auditivas, es importante que el mostrador esté equipado con un bucle de inducción magnética. Cuando exista, estará debidamente señalizado con el icono homologado correspondiente.”

- **Puntos de atención**

Los mostradores y puntos de atención no deben tener cristales o mamparas que dificulten la comunicación visual y el sonido entre los clientes y el personal de atención al público. (Turisme Comunitat Valencia, 2021)

6.6.4 Habitaciones

- **Número de habitaciones**

El número de habitaciones con accesibilidad dependerá de la cantidad de habitaciones que tenga el hotel en general. Según la normativa INEN 3141 (2018) se establece.

Tabla 16

Cantidad de habitaciones accesibles

Número de habitaciones convencionales	Número de habitaciones accesibles
de 1 a 24 habitaciones	Una habitación con baño adaptado
de 25 a 49 habitaciones	Dos habitaciones, cada una con baño adaptado
De 50 a 74 habitaciones	Tres habitaciones, cada una con baño adaptado
De 75 a 100 habitaciones	Cuatro habitaciones, cada una con baño adaptado

A partir 100 habitaciones, por cada 50 habitaciones convencionales, se debe agregar una habitación más.

Fuente: INEN 3141. (2018)

- **Ingreso.**

Para el ingreso de la habitación debe tener en cuenta si la silla de ruedas pueda entrar, se recomienda que el ingreso mida en lo mínimo en 100 cm y máximo 160 cm.

- **Espacio**

Para una habitación simple la cama tiene que estar a una distancia de 110 cm de la pared y desde ventana debe tener una distancia de 90 cm.

Para una habitación doble las camas tienen que estar a una distancia de 110 cm entre ellas y la pared y de la ventana debe tener una distancia de 90cm

- **Cama**

La cama y el colchón deben estar a una altura entre 43 a 58 cm, deben ser colchones impermeables y colchones ortopédicos.

6.6.5 Señalética

- **Braille**

Al momento de la implementación de las señaléticas se debe proporcionar con información visual y táctil.

Los rótulos deben estar a una altura máxima de 1,75 m y en un mínimo de 90cm

Figura 6

Área de barrido ergonómico

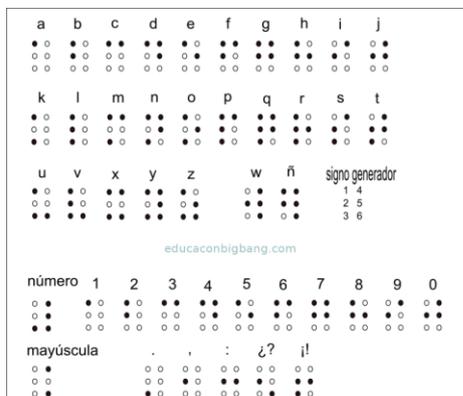


Fuente: INEN 285. (2014)

La escritura braille de estar en todas las señaléticas como: en la numeración de las habitaciones, baños, recepción, escalera, ascensor, entre otros.

Figura 7

Escritura Braille



Fuente: Educaconbigbang. (2014)

Se recomienda incluir planos en Braille y altorrelieve, así como reproducciones de las obras que se exhiben.

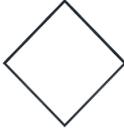
- **Pictogramas**

Los pictogramas son esenciales al momento de diseñar señalética visibles y entendibles para las personas con discapacidad, por lo cual se debe diseñarlos de la siguiente forma.

Figura 8

Uniformidad de diseño

Figura	Descripción
	Este diseño se utiliza para la señal de PARE
	El triángulo rectángulo con el vértice para abajo indica que CEDA EL PASO
	El rectángulo generalmente se utiliza para señales regulatorias
	El círculo se utiliza para cruces de ferrocarril

	El rombo se usa para señales preventivas
	Esta figura muestra señales de las rutas
	Esta figura señala zonas escolares

Fuente: INEN 004-1. (2011)

Elaboración: Chicaiza, I (2024)

También en la pictografía es importante conocer los colores y sus significados para poder adaptarlas en los alojamientos.

Tabla 17

Colores de normalización

Colores	Descripción
Rojo	Señales de pare, peligro, prohibido, cruce de niños
Negro	Color para los símbolos, leyenda, flechas, para señales que tienen fondo blanco.
Blanco	Es como un color de fondo para la mayoría de las señales, delineadores de rutas, nomenclaturas en la calles y señales informáticas.
Amarillo	Es un color de fondo para señales preventivas, señales completarias de velocidad, señales de riego.
Naranja	Color de fondo para señales de trabajos temporales
Verde	Color de fondo para las señales informativas de destino, también se utiliza como color de leyenda, símbolos y flechas
Azul	Color para información de servicios y señales de estacionamientos
Café	Color para señales informativas turísticas y ambientales

Fuente: INEN 004-1. (2011)

Elaboración: Chicaiza, I (2024)

- **Altorrelieve**

El alto relieve no solo proporciona un contraste táctil claro con el fondo de la señal, sino que también brinda una experiencia táctil enriquecedora, lo que permite un acceso seguro y autónomo a la información. Además, como son la representación gráfica de un objeto la comunicación se convierte más dinámica. (Polaris SIGN, s.f)

Figura 9

Estructura altorrelieve



Fuente: Sociedad y Técnica, SOCUTECH, S.L. y Padres de Turismo de España, S.A.(2007)

- **Audio-guías (QR)**

Las audio-guías, al igual que los audiovisuales, pueden ayudar mucho al orientar a cualquier visitante. Es recomendable que estos dispositivos estén equipados con control de volumen. Se recomiendan modelos de audio-guías con información en múltiples idiomas. Varios modelos de audioguías están disponibles actualmente. Se recomiendan los de peso ligero, con un diseño anatómico y una pantalla de información que informa al usuario sobre el estado de la grabación y el estado de funcionamiento del dispositivo. (Sociedad y Técnica, SOCUTECH, S.L. y Padres de Turismo de España, S.A., 2007)

También se puede implementar Qr para que puedan escanearlo y escuchar el contenido, sería interesante que también se lo implemente en las señaléticas.

6.6.6 Espacios de Circulación

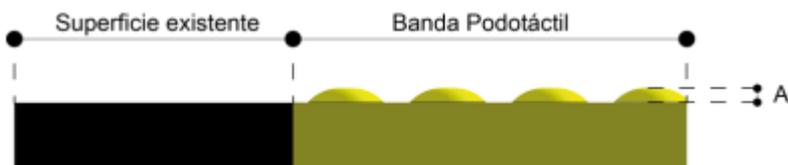
- **Piso Podotáctiles**

Los pisos podotactátiles dan importancia a la accesibilidad dentro de los alojamientos, ya que turistas no videntes puede utilizar estos servicios de suma importancia. Aquí les damos indicaciones y recomendaciones para su colocación.

Las señalizaciones con bandas podotáctiles, se deben colocar al mismo nivel del terminado final del piso circundante.

Figura 10

Colocación nivel de piso

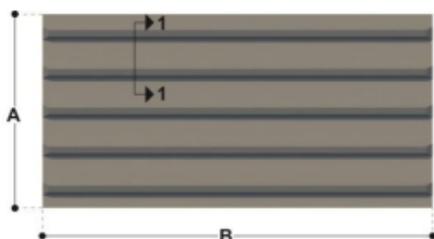


Fuente: INEN 2854. (2015)

Existen dos tipos de bandas podotáctiles. La banda podotáctil guía, que son encargadas de direccionar a la persona en su recorrido y la otra que es la banda podotáctil de prevención, que indica la existencia de algún cambio sea de dirección, ingreso, pare o alguna existencia de un desnivel.

Figura 11

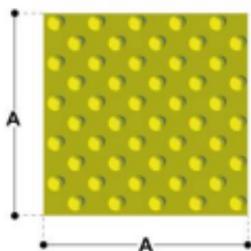
Banda podotáctil guía



Fuente: INEN 2854. (2015)

Figura 12

Banda podotáctil de prevención



Fuente: INEN 2854. (2015)

Los alojamientos también pueden adquirir pisos podotáctiles de caucho, luego colocarlos en el establecimiento, sin necesidad de invertir un fuerte capital económico.

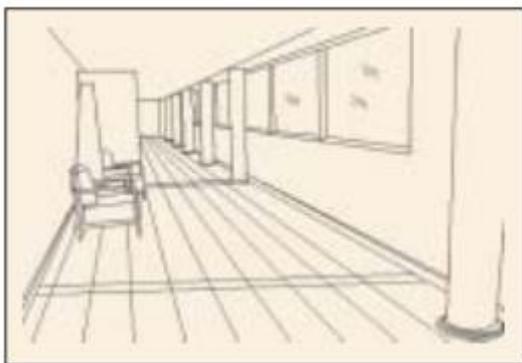
Es recomendable que se coloque al mismo nivel de la dirección a la que se quiere dirigir, y que sea en línea recta.

- **Pasillo**

La distancia en los pasillos es de suma importancia por lo que se recomienda que la distancia que debe existir entre ellas es de 160 a 200 cm para una movilidad más cómoda, para las personas con discapacidad.

Figura 13

Pasillos



Fuente: Sociedad y Técnica, SOCUTECH, S.L. y Padores de Turismo de España, S.A.(2007)

6.6.7 Aparcamiento

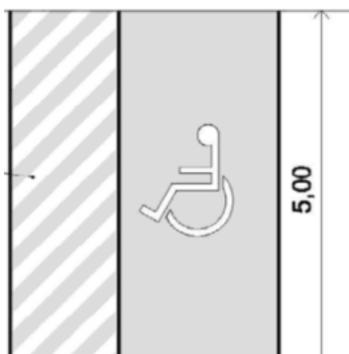
La ubicación del aparcamiento del hotel puede variar en función de cada situación. Desde los alojamientos más pequeños que carecen de este servicio hasta los que tienen un aparcamiento subterráneo o se encuentran en superficie en un recinto propio. Es importante tener en cuenta la disponibilidad de plazas adaptadas en cualquier situación, incluso si el hotel no tiene aparcamiento propio. Una solución puede ser reservar plazas específicas en el transporte público con un recorrido accesible hasta el hotel (Sociedad y Técnica, SOCUTECH, S.L. y Padores de Turismo de España, S.A., 2007).

Los alojamientos deben tener al menos una plaza de aparcamiento reservada para Personas con Movilidad Reducida (PMR). La plaza debe estar ubicada lo más cerca posible del establecimiento en un área sin pendiente y debe estar señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en el pavimento y en un rotulo vertical (Turisme Comunitat Valencia, 2021).

La plaza debe tener al menos 5 metros de largo por 3,5 metros de ancho, con un área de acercamiento lateral de 1,2 metros. Hay dos plazas disponibles para estacionamiento en batería o diagonal. Para estacionamiento en línea, se requiere un área de acercamiento trasero de 3 metros de longitud y un espacio para transferencia (Turisme Comunitat Valencia, 2021).

Figura 14

Aparcamiento accesible



Fuente: Karma. (2020)

6.7 Conclusión

En conclusión, es importante la implementación de acciones de accesibilidad turística en los alojamientos, porque que se ha visto una gran cantidad de personas con discapacidad que no logran tener las facilidades que turistas sin discapacidad lo tienen día a día. En Ecuador existe 5 ciudades relativamente accesible y es muy preocupante saber que otras ciudades y cantones no estén implementando ordenanzas que facilite la movilidad de las personas con discapacidad.

Esta propuesta que se presenta puede mejorar el turismo en el cantón, pero solo es una parte del accionar que debe realizar el Gad de Guano, El cantón debe priorizar las ordenanzas que ayude a la inclusión de las personas con discapacidad, siendo así la implementación de rampas en las aceras, de pisos podotáctiles, señaléticas en escritura braille y pictogramas, entre otras acciones dentro de la urbanización.

A través de estas acciones, se puede vender al cantón de Guano como lugar de turístico accesible, que aporta al turismo para todos y a la sostenibilidad. Los nuevos alojamientos pueden tener como guía este documento para su construcción e implementarlos, y los alojamientos existentes pueden adaptarse a las indicaciones mencionadas en este manual de diseño de alojamientos accesibles.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alarcon, J. (Marzo de 30 de 2017). *RAMPAS EN ARQUITECTURA*. Obtenido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=LeqpfCv1UuY>
- Altamirano, E. (2015). ELABORACION E IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MARKETING ESTRATEGICO EN LA EMPRESA “COMERCIAL VEGA“ DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONOMICA FINANCIERA DE LA MISMA EN EL PERIODO JULIO 2012 JULIO 2013. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 24.
- Andrade, J. (2013). LA OFERTA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN EL CANTÓN SAN VICENTE, PROYECTO DE CREACIÓN DE CABAÑAS EN BRICEÑO, PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR 2012 – 2013. . *Instituto Tecnológico* , 12.
- anonimo. (2021). Baños Accesibles. *Corporación Ciudad Accesible*, 4-7.
- Banco Mundial. (14 de Abril de 2022). *La inclusión de la discapacidad*. Obtenido de Banco Mundial : <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=El%2015%20%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n,que%20las%20personas%20sin%20discapacidad>.
- Batista, O., Carrillo, D., Ochoa, M., & Tite, G. (2019). Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo. *Ciencias Holguín*, 56.
- Brouder, P., & Teixeira, R. (2021). *Adaptation of Tourism Destinations to Climate Change: A Review*. Sustainability.
- Burgstahler, S. (2015). *Universal Design in Higher Education: From Principles to Practice*. Harvard Education Press.
- Caisachana, D., Loarte , M., & Sánchez , J. (2020). TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO EN EL ECUADOR, FRENTE AL TURISMO ACCESIBLE EN OTROS PAÍSES. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*.
- Campos , G., & Lule Martínez , N. E. (2012). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD. *Xihmai*, 49.
- Carcelén, M. (2022). *LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL MALECÓN DE SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA*. La libertad: UPSE.
- Carrillo, D., Tite, G., & Ochoa, M. (2021). TURISMO ACCESIBLE: ESTUDIO BIBLIOMÉTRICO. *Turismo y sociedad*, 116-118.
- Casadevall, N. (1 de abril de 2023). *La importancia de la accesibilidad en los hoteles*. Obtenido de Likedin: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-accesibilidad-en-los-hoteles-nicolau-casadevall>
- Centro para el control y la prevención de enfermedades . (2022). *CDC*. Obtenido de Información sobre discapacidad intelectual: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/developmentaldisabilities/hoja-informativa-sobre-discapacidad-intelectual.html>

- Chaves, C. J. (2010). EL TURISMO DE NEGOCIOS Y LA DEMANDA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE LA HOSTAL SEÑORIAL DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2009. *Universidad Tecnica de Ambato*, 33.
- Consejería de Turismo, Industria y Comercio. (s.f). *Gobierno de Canarias* . Obtenido de Actividades turísticas : https://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/actividades_complementarias/
- Corral , J. (2021). Servicios. *Unach*.
- Cortés, D. (2023). *¿QUÉ PAPEL TIENEN LOS HOTELES EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA?* Obtenido de Universidad CESUMA: <https://www.cesuma.mx/blog/que-papel-tienen-los-hoteles-en-la-industria-turistica.html#:~:text=%F0%9F%91%89Los%20hoteles%20tienen%20un,la%20organizaci%C3%B3n%20de%20la%20estancia.>
- Dominguez, T., Fraiz , J., & Gonzáles, E. (2015). *Discapacidad y alojamientos turísticos en España*. España: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.
- Domínguez, V., Brea, J. A., Gonzáles, A., & M., E. (2015). *Discapacidad y alojamientos turísticos en España*. El Sauzal (Tenerife), España: PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.
- Domínguez, V., Gónzales , E. A., & Villamarín, P. (2016). Análisis del desempeño de destinos litorales españoles a través de la evolución de la demanda y la oferta de alojamiento. *INNOVAR*, 26-27.
- Educaconbigbang. (2014). *Descubre el sistema Braille, un código binario*. Obtenido de <https://educaconbigbang.com/2014/10/descubre-el-sistema-braille-un-codigo-binario/>
- Fernández, C. (2020). *Accesibilidad hotelera, una cuestión de conciencia y formación*. Obtenido de HOSTELTUR : https://www.hosteltur.com/134713_accesibilidad-hotelera-una-cuestion-de-conciencia-y-formacion.html
- Fundación Canser. (2018). Obtenido de Discapacidad Física : <https://www.fundacioncaser.org/discapacidad/fisica/introduccion>
- Fundación ONCE. (s.f). Cómo aplicar la norma UNE-ISO 21902 Turismo accesible para todos. *Fundación ONCE*, 2.
- González, L., Peláez, A., Pérez, L., Rodríguez, J., Ramírez, S., & Vázquez, A. (2013). LA ENTREVISTA. *Universidad autónoma de México*, 1.
- González, S., & Paniagua, T. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Ciudad de Mexico: Centro de Medición MIDE UC.
- Guadalupe, V. (2022). CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA RIONET S.A. EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES. RIOBAMBA-ECUADOR. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 29.
- Guashpa Córdova, M. (2018). LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS COOPERATIVAS DE TAXIS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU

- INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES, PERÍODO JUNIO 2015 - JUNIO 2016. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*, 17.
- Guerrero , D. (2019). COMERCIALIZACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO “PALACIO REAL” DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 10-11.
- HOSTELTUR. (2020). *Accesibilidad hotelera, una cuestión de conciencia y formación*. Obtenido de HOSTELTUR: https://www.hosteltur.com/134713_accesibilidad-hotelera-una-cuestion-de-conciencia-y-formacion.html
- INEN 004-1. (2011). Señalización vial. parte1. señalización vertical. *Instituto Ecuatoriano De Normalización* , 8-10.
- INEN 2850. (2014). Servicio Ecuatoriano de Normalización. *REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD PARA LA ROTULACIÓN*, 4-5.
- INEN 2854. (2015). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN ESPACIOS URBANOS Y EN EDIFICIOS CON ACCESO AL PÚBLICO. SEÑALIZACIÓN EN PISOS Y PLANOS HÁPTICOS. *Servicios Ecuatoriano de Normalización*, 4-15.
- INEN 3141. (2018). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. DORMITORIOS Y HABITACIONES ACCESIBLES. REQUISITOS. *Servicio Ecuatoriano de Normalización*, 4.
- Instituto distrital de Turismo . (2020). *IDT*. Obtenido de infraestructura : <https://www.idt.gov.co/es/infraestructura-turistica#:~:text=La%20Infraestructura%20Tur%C3%ADstica%20se%20define,utiliza%2C%20para%20impulsar%20su%20actividad.>
- Interativa . (2022). *Tipos de investigación Inicio*. Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Karma. (23 de Octubre de 2020). *¿Qué medidas deben tener un aparcamiento para personas con movilidad reducida?* Obtenido de Karma Mobility: <https://www.karmamobility.es/2020/10/medidas-aparcamiento-personas-movilidad-reducida/>
- López , A., & Luna , H. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. *INNOVA*, 198.
- López Heriberto, R. (1998). La metodología de encuesta. *cultura y comunicació*, 1.
- Maldonado Aguirre, A. A. (4 de diciembre de 2020). *Universidad Intercontinental*. Obtenido de Turismo de Salud : <https://www.uic.mx/el-turismo-de-salud/>
- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. doi:<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

- Ministerio de Salud . (03 de diciembre de 2022). *Ecuador avanza hacia un proceso inclusivo y de reducción de las desigualdades para personas con discapacidad*. Obtenido de Salud. gob. ec: <https://www.salud.gob.ec/ecuador-avanza-hacia-un-proceso-inclusivo-y-de-reduccion-de-las-desigualdades-para-personas-con-discapacidad/#:~:text=Por%20tipo%20de%20discapacidad%20se,lenguaje%2C%20hasta%20agosto%20de%202022>.
- Ministerio de trabajo. (s.f). *Inserción de personas con discapacidades*. Obtenido de Trabajo.gob.ec: <https://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
- Ministerio de Turismo . (2015). Reglamento de alojamiento turístico . *MITUR* .
- Ministerio de Turismo. (2015). Reglamento de alojamiento turístico. 8-13.
- Ministerio de Turismo. (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. (8-9).
- Ministerio de Turismo. (2017). Guía para levantamiento de la ficha de accesibilidad. *All you need is Ecuador* , 12-14.
- MORÁN, J., & RAMOS, V. (2018). EL CHECKLIST COMO HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN LA OPERADORA DE TRANSPORTE TERRESTRE URBANO DEL CANTÓN MILAGRO. *UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO*, 5.
- Naciones Unidas. (2019). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto* . Madrid.
- Organizacion Mundial de Turismo . (2023). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/etica-cultura-y-responsabilidad-social#:~:text=El%20turismo%20cultural%20es%20un,inmateriales%20de%20un%20destino%20tur%C3%ADstico>.
- Organizacion Mundial del Turismo . (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Tourism and the SDGs: Tourism, climate change and sustainability*. Obtenido de <https://www.unwto.org/tourism-climate-change-sustainability>
- Pérez Sánchez , L. (2021). PRODUCTOS TURÍSTICOS Y EL DESARROLLO DE TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS PARAPLÉJICAS. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*, 11.
- Pérez, A. M. (16 de Febrero de 2022). *Entorno Turístico* . Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-religioso/#Definicion>
- Polaris SIGN. (s.f). *CARACTERÍSTICAS DE NUESTRA SEÑALIZACIÓN*. Obtenido de <https://xn--sealizacionaccesible->

- 46b.com/caracteristicas/#:~:text=El%20alto%20relieve%20no%20solo,y%20seguro%20a%20la%20informaci%C3%B3n.
- Ramos, D. (2015). Concepto de Mercado . *Dunken*, 1.
- Reinoso Nogales, M. (2014). EL TURISMO ACCESIBLE Y SU INCIDENCIA EN LA DINAMIZACIÓN ECONÓMICA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*, 24.
- Rengifo Gallego, J., Sánchez Martín , J., & Sánchez Rivero, M. (2017). Análisis del equilibrio entre el potencial turístico y la oferta de alojamientos en turismo rural mediante técnicas de estadística espacial. Una aplicación a la provincia de Cáceres. *Cuadernos de Turismo*.
- Roussos, A., & Santiago , J. (2010). El focus group como técnica de investigación cualitativa. *Universida de Belgrano*, 1.
- Servicio Nacional de Turismo . (2018). *SERNATUR*. Obtenido de Accesibilidad Turística : <https://www.sernatur.cl/accesibilidad-turistica/>
- Simancas, M. (2011). EL FRACASO DE LA RENOVACIÓN DE ÁREAS TURÍSTICAS CONSOLIDADAS DE LITORAL A TRAVÉS DE LA SUSTITUCIÓN DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO OBSOLETA: LA EXPERIENCIA DE LAS ISLAS CANARIAS. *Cuadernos de Turismo*, 27.
- Socatelli, M. (2013). El Mercado Turístico. . En M. Socatelli, *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles* (pág. 1). Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. .
- Sociedad y Tecnica, SOCUTEK, S.L. y Padores de Turismo de España, S.A. (2007). *MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA HOTELES*. Madrid: PARADORES.
- Swarbrooke, J., & Horner, S. (2016). *Consumer Behaviour in Tourism*. Routledge.
- Thompson, I. (2009). DEFINICIÓN DE PRODUCTO. *Conozca cuál es la Definición de Producto desde una perspectiva de marketing.*, 1.
- Turisme Comunitat Valencia. (j de 2021). BUENAS PRÁCTICAS D E TURISMO ACCESIBLE. *Generalitat Valencia*, 2-12. Obtenido de Buenas Practicas De Turismo Accesible.
- Universidad de Veracruz. (s.f). *Introducción a la investigación*. Obtenido de La entrevista y la guía de entrevista: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>
- Univesidad de Salamanca . (s.f). <https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO19284/manualaccesibilidadintegralAGE.pdf>. *Via Libre* , 2.
- Vega, R. (2019). LA OFERTA TURÍSTICA Y LA COMERCIALIZACIÓN DE LAS ARTESANÍAS TRADICIONALES EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA. *Universidad Nacional de Chimborazo* , 6.

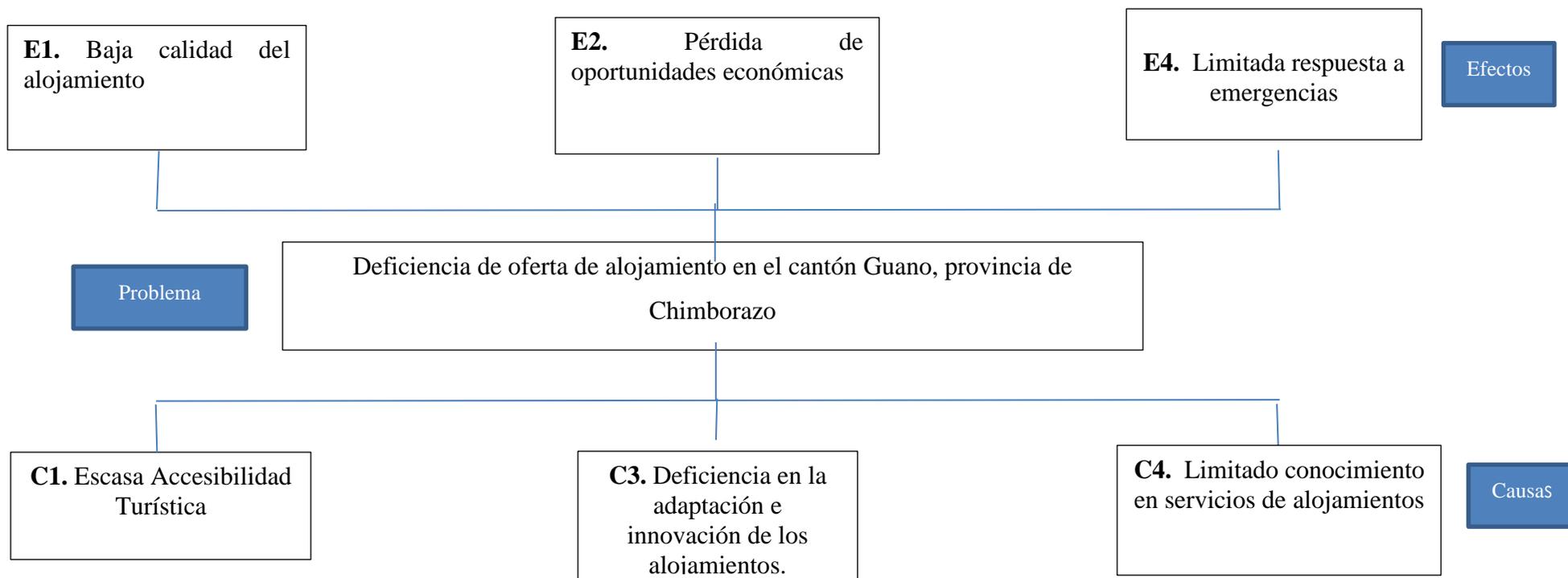
Vera Luzuriaga, J. (2019). Responsabilidad social y turismo inclusivo en la Matriz del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo. *Universidad Nacional de Chimborazo*

Vivanco , F. (29 de Enero de 2021). *UIDE*. Obtenido de <https://www.uide.edu.ec/turismo-gastronomico/>

8. ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problema

TEMA: Análisis oferta de alojamiento en el cantón Guano



Elaborador por: Chicaiza, I. (2022)

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>OFERTA DE ALOJAMIENTOS</p>	<p>La oferta de alojamiento es la "disponibilidad de una variedad de opciones de alojamiento que los proveedores ofrecen a los consumidores". (Swarbrooke & Horner, 2016)</p>	<p>Mercado Turístico</p>	<p>El mercado turístico es la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos (Socatelli, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda • Prestaciones de Servicios • Competencia 	<p>Método No experimental Cualitativo Cuantitativo Mixto</p> <p>Técnica Encuestas</p> <p>Instrumento. Cuestionarios</p>
		<p>Producto Turístico</p>	<p>El producto turístico se refiere a la oferta de bienes y servicios turísticos, que pueden incluir transporte, alojamiento, actividades, experiencias y otros elementos que se ofrezcan para atraer y satisfacer a los turistas. El producto turístico es una herramienta clave para la competitividad de los destinos turísticos, ya que permite diferenciarse de otros destinos y satisfacer las necesidades y deseos de los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Costos</u> • Infraestructura • Actividades turísticas 	

			turistas (González, Pérez y Verdugo., 2018).		
		<i>Bienes y Servicios Turístico</i>	En la industria del turismo, los bienes se refieren a los productos físicos o intangibles que se ofrecen al turista para satisfacer sus necesidades y deseos, como alojamiento, transporte, alimentos, bebidas, atracciones turísticas y productos artesanales. Los servicios turísticos se refieren a las actividades y experiencias que se ofrecen a los turistas, como tours, visitas guiadas, animación y entretenimiento. (Mason, Fernandez, Heitmann y Geoffrey., 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Economía • Necesidad • Experiencia 	
VARIABLE DEPENDIENTE Turismo Accesible	El turismo accesible es una forma de turismo que busca garantizar el acceso y disfrute del turismo a todas las personas,	Accesibilidad	La accesibilidad es el grado en que las personas pueden interactuar con un producto, servicio o entorno de manera efectiva, eficiente, segura y satisfactoria, independientemente de su capacidad, discapacidad o circunstancia (ISO, 2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Personas • Satisfacción • Eficiencia 	

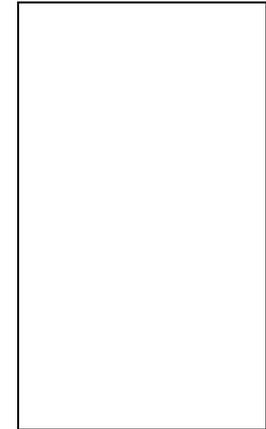
	<p>independientemente de sus capacidades o discapacidades. Es decir, implica la adaptación de los destinos y servicios turísticos para satisfacer las necesidades de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad, movilidad reducida, mayores o con necesidades especiales. (European Commission, 2020)</p>	Discapacidad	<p>La discapacidad es un fenómeno que se relaciona con la interacción entre las personas que presentan limitaciones en su funcionamiento físico, mental o sensorial, y las barreras actitudinales y ambientales que encuentran para participar plenamente en la sociedad (Ávila, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones • Desventajas • Barreras 	
		Adaptación de destinos	<p>La adaptación de destinos turísticos es un proceso integral de diseño, planificación y gestión que busca mejorar la accesibilidad, la seguridad y la calidad de la experiencia turística, a través de la eliminación de barreras y la creación de entornos y servicios inclusivos y sostenibles para todos los visitantes, independientemente de sus características personales (UNWTO, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad • Planificación y gestión • Calidad 	

Elaborador por: Chicaiza, I. (2022)

Anexo 3. Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables / Dimensiones	METODOLOGIA	POBLACIÓN
<p>General ¿Cómo se relaciona la oferta de alojamiento y turismo accesible en el cantón guano, provincia del Chimborazo?</p>	<p>General Analizar la relación de la oferta de alojamiento con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.</p>	<p>General La oferta de alojamiento se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.</p>	<p>Variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta de alojamiento <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercado Turístico • Producto Turístico • Bienes y Servicios Turístico <p>Variable Dependientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turismo Accesible <p>Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Discapacidad • Adaptación de destinos 	<p>Tipo de investigación. Documental De campo Experimental Correlacional</p> <p>Diseño de investigación Investigación cuantitativa y cualitativas</p>	<p>Variable independiente Alojamiento Turísticos del cantón Guano</p> <p>Variable dependiente Personas con capacidades especiales</p>
<p>Específicos ¿Cómo se relaciona el mercado turístico y turismo accesible en el cantón guano, provincia de Chimborazo?</p> <p>¿Cómo se relaciona el producto turístico y turismo accesible en el cantón guano, provincia de Chimborazo?</p>	<p>Específicos Analizar la relación del mercado turístico con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.</p> <p>Analizar la relación del producto turístico con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.</p>	<p>Específicos El mercado turístico se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.</p> <p>El producto turístico se relaciona con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.</p>			

<p>¿Cómo se relaciona los bienes y servicios turísticos y turismo accesible en el cantón guano, provincia de Chimborazo?</p>	<p>Analizar la relación de los bienes y servicios turísticos con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.</p>	<p>Los bienes y servicios turísticos se relacionan con el turismo accesible en el cantón Guano, provincia de Chimborazo.</p>
--	--	--



Elaborado por Chicaiza, I. (2022)

Inti Maldy Chicaiza Pacari
ESTUDIANTE
C.I. 1851025526

Anexo 4. Encuesta variable dependiente “turismo accesible”



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

ENCUESTA
DIRIGIDA A: PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Formulario N°: _____

Fecha de la encuesta: ___/___/___

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo, obtener información cuantitativa y cualitativa del proyecto de investigación de “OFERTA DE ALOJAMIENTO Y TURISMO ACCESIBLE EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

INSTRUCCIONES

Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.

- Lea detenidamente y responda según su criterio los siguientes ítems.

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Información del encuestador:
inti.chicaiza@unach.edu.ec
Celular: 0986881604

I. INFORMACIÓN GENERAL

Género:	Masculino		Femenino		Otro	
----------------	-----------	--	----------	--	------	--

Edad:	18 – 25		26 - 33		34 - 41		42 - 49		+50	
--------------	---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	-----	--

Nivel de instrucción	Ninguno		Primaria		Secundaria		Tercer nivel		Cuarto nivel	
-----------------------------	---------	--	----------	--	------------	--	--------------	--	--------------	--

Tipo de discapacidad:	Visual		Auditiva		Sensorial		Física		Intelectual		Otra	
------------------------------	--------	--	----------	--	-----------	--	--------	--	-------------	--	------	--

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

TURISMO ACCECIBLE	Parámetro					
	1	2	3	4	5	
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
DIMENSIÓN – ACCESIBILIDAD						
1	¿Evalúe en qué medida considera que el personal del alojamiento brinda un trato inclusivo y respetuoso hacia las personas discapacitadas?					
2	¿Evalúe en qué medida está satisfecho/a con la atención y el servicio brindado a las personas discapacitadas en los alojamientos?					
3	¿En qué medida considera los alojamientos ha implementado medidas eficientes para garantizar la accesibilidad y comodidad de las personas discapacitadas?					
DIMENSIÓN – DISCAPACIDAD						
4	¿Evalúe en qué medida considera que los alojamientos han abordado y superado las limitaciones existentes para brindar una experiencia satisfactoria a las personas discapacitadas?					
5	¿Cómo percibe las posibles desventajas del alojamiento en cuanto a su accesibilidad para personas con discapacidad?					
6	¿Evalúe en qué medida las barreras existentes en los alojamientos afectan la accesibilidad y comodidad de las personas discapacitadas?					
DIMENSIÓN- ADAPTACIÓN DE DESTINOS						
7	Evalúe, si los alojamientos del cantón Guano son competitivos en la adaptación para la atención de las necesidades de las personas discapacitadas					
8	Evalúe la planificación y gestión de los alojamientos en cubrir los requerimientos de personas con discapacitadas					
9	Evalúe la calidad de la infraestructura de los establecimientos en termino de accesibilidad para personas discapacitadas.					

Gracias por su colaboración

Anexo 5. Encuesta variable independiente “oferta de alojamiento”



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

ENCUESTA
DIRIGIDA A: PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Formulario N°: _____

Fecha de la encuesta: __/__/__

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener información cuantitativa del proyecto de investigación de la “OFERTA DE ALOJAMIENTO Y TURISMO ACCESIBLE EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

INSTRUCCIONES

Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.

- Lea detenidamente y responda según su criterio los siguientes ítems.
- Marque con una X en el casillero que indique su respuesta

Su criterio será de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, agradezco su colaboración, recuerde cada ítem deberá calificarlo con el siguiente parámetro:

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Información del encuestador:
inti.chicaiza@unach.edu.ec
Celular: 0986881604

III. INFORMACIÓN GENERAL

Género:	Masculino		Femenino		Otro	
----------------	-----------	--	----------	--	------	--

Edad:	18 – 25		26 - 33		34 - 41		42 - 49		+50	
--------------	---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	-----	--

Nivel de instrucción	Ninguno		Primaria		Secundaria		Tercer nivel		Cuarto nivel	
-----------------------------	---------	--	----------	--	------------	--	--------------	--	--------------	--

IV. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

OFERTA DE ALOJAMIENTO		Parámetro				
		1	2	3	4	5
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
DIMENSIÓN – MERCADO TURÍSTICO						
1	Evalúe usted la demanda turística actual en relación al alojamiento, especialmente en términos de accesibilidad para personas con discapacidad					
2	Califique la prestación de servicios de los alojamientos turísticos de Guano, considerando especialmente la atención y accesibilidad para personas con discapacidad					
3	Califique la competitividad del establecimiento de alojamiento					
DIMENSIÓN – PRODUCTO TURÍSTICO						
4	Califique el costo asignado para la venta de habitaciones (en especial para las personas con discapacidad)					
5	Califique la infraestructura del establecimiento en términos de accesibilidad para personas discapacitadas					
6	Evalúe la implementación de actividades turísticas accesibles para personas con discapacidad en los establecimientos de alojamiento					
DIMENSIÓN- BIENES Y SERVICIOS TURÍSTICO						
7	Califique si existe rentabilidad económica en la atención a personas con discapacidad					
8	Evalúe en qué medida cree que el establecimiento satisface las necesidades de sus clientes incluyendo al sector de las personas discapacitadas.					
9	Evalúe en qué medida considera que las experiencias ofrecidas en los alojamientos son adaptables a las necesidades de las personas con discapacidad.					
10	Califica al alojamiento en temas de accesibilidad turística para personas con discapacidad					

Gracias por su colaboración

Anexo 6. Check list de la variable independiente “oferta de alojamiento”



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

Check List

Formulario N°: ____

Fecha del check list: __/__/__

OBJETIVO DEL CHECK LIST

Obtener información cuantitativa del proyecto de investigación de la “OFERTA DE ALOJAMIENTO Y TURISMO ACCESIBLE EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

INSTRUCCIONES

Este check list es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.

Información del encuestador:

ini.chicaiza@unach.edu.ec
Celular: 0986881604

CHECK LIST DE INFORMACIÓN DE ACCECIBILIDAD DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN GUANO					
Nombre del alojamiento					
Categoría			Tipo		
Baño, Sector o Comuna			Parroquia		
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		NC	CM	CP	C
		D	C	B	A
		0	3	5	10
1. Discapacidad Física					
1	Rampas externas de existir entre acera y acceso				
2	Pasamanos				
3	Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talia baja)				
4	Cuartos de baño adaptados				
5	Baño - (Circunferencia libre de 1,00m; barras de apoyo; sistema de asistencia botón o cordón de halar; espejo ubicada a 50 mm desde el borde superior del lavabo; Grifería de pulsación, palanca o sensor; lavabo sin pedestal)				
6	Accesorios de limpieza y aseo (Ej: Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso				
7	Puntos de accesible externo e internos de concentración turística en recepción, salones, y auditorios (que tengan rampas, pasamanos, señaléticas, etc.)				
8	Ascensores o Salvoescaleras				
9	Vías de circulación peatonal accesible (senderos, veredas, pasillos)				
	Cama y colchón (Altura entre 43 a 58 cm; colchones impermeables; colchones ortopédicos)				
11	Estacionamiento vehicular para personas discapacitadas				
		SUBTOTAL			
		0	0	0	0
2. Discapacidad Sensorial					
2.1 Visual					
1	Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registro en braille, sistema JAWS, formatos accesible, otras herramientas de apoyo al cliente)				
2	Pasamanos				
3	Baño - (Grifería de pulsación, palanca o sensor, espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50, botón o cordón de halar)				
4	Señaléticas (Información autodescriptiva balles, "audio")				
5	Bandas podotáctiles o contraste en piso				
2.2 Auditiva					
	Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros ilustrados, interprete de lenguas de señas, Personal capacitado, pantallas led, subtitulado formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente)				
	Sensores y alarmas visuales (luces intermitentes)				
	Rotulación para personas sordas (visual ilustrada)				
	Baño - (botón o cordón de halar, ilustración de la utilización)				
	Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica / fotografía, pósters, videos)				
8	Señaléticas (Senderos, veredas, pasillos), Rotulación, Ilustraciones)				
		SUBTOTAL			
		0	0	0	0
3. DISCAPACIDAD INTELLECTUAL O PSICOLOGICA					
1	Recepción adaptada para personas con discapacidad (Personal capacitado en atención a personas con discapacidad intelectual)				
2	Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)				
3	Baño - Sistema de asistencia (botón o cordón de halar)				
4	Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica / fotografía, pósters, videos, personal capacitado en discapacidad)				
		SUBTOTAL			
		0	0	0	0

Anexo 7. Entrevista de la variable dependiente “turismo accesible”



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

ENTREVISTA

DIRIGIDA A: PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Formulario N°: _____

Fecha de la encuesta: ___/___/___

DIRIGIDA A: especialistas en turismo accesible.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

**Obtener información cuantitativa y cualitativa del proyecto de investigación de
“OFERTA DE ALOJAMIENTO y TURISMO ACCESIBLE EN EL CANTÓN
GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

INSTRUCCIONES

Esta entrevista es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.

- Lea detenidamente y responda según su criterio los siguientes ítems.
- Marque con una X en el casillero que indique su respuesta

Su criterio será de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, agradezco su

1. ¿Cuáles son las principales barreras de accesibilidad que enfrenta el turismo en el Ecuador, y qué medidas se están implementando para mejorar la oferta de alojamiento en el país?

2. ¿Considera que existe estrategias y medidas para mejorar la eficiencia del personal en la atención a personas discapacitadas en los alojamientos?

Si () No ()

Porque: _____

3. ¿Los alojamientos están preparados y adaptados para recibir a personas con discapacidad?

Si () No ()

Porque: _____

4. ¿Cree que los alojamientos cumplen con el reglamento en la implementación de accesibilidad para persona con discapacidad y adultas mayores?

Si () No ()

Porque: _____

5. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta al diseñar o adaptar un alojamiento para que sea accesible a personas con diferentes tipos de discapacidad?

Anexo 8. Resultados y Tabulación

Resultados de la variable independiente “oferta de alojamiento”

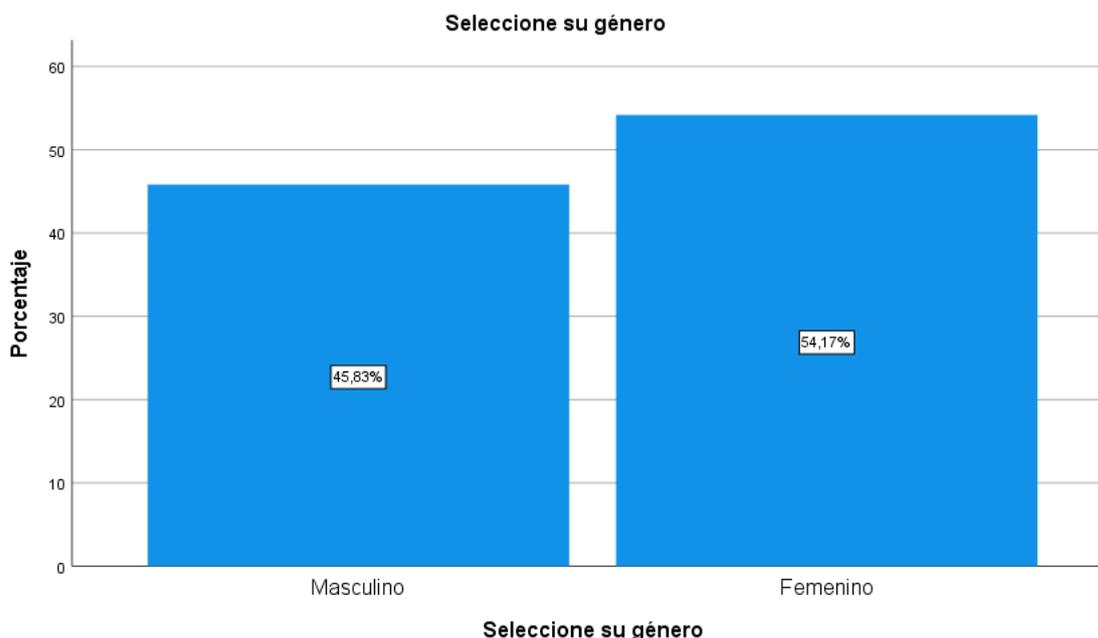
Tabla 18

Género

Seleccione su género		
	N	%
Masculino	11	45,8%
Femenino	13	54,2%

Figura 15

Género



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

En la administración de los establecimientos de alojamiento del cantón Guano, se destaca la participación de las mujeres que representa el 54,2% frente al 45,8% de los hombres de todos los encuestados, es evidente que ambos géneros desempeñan un papel destacado. En conclusión, la administración de los alojamientos es relativamente equitativa entre los dos géneros.

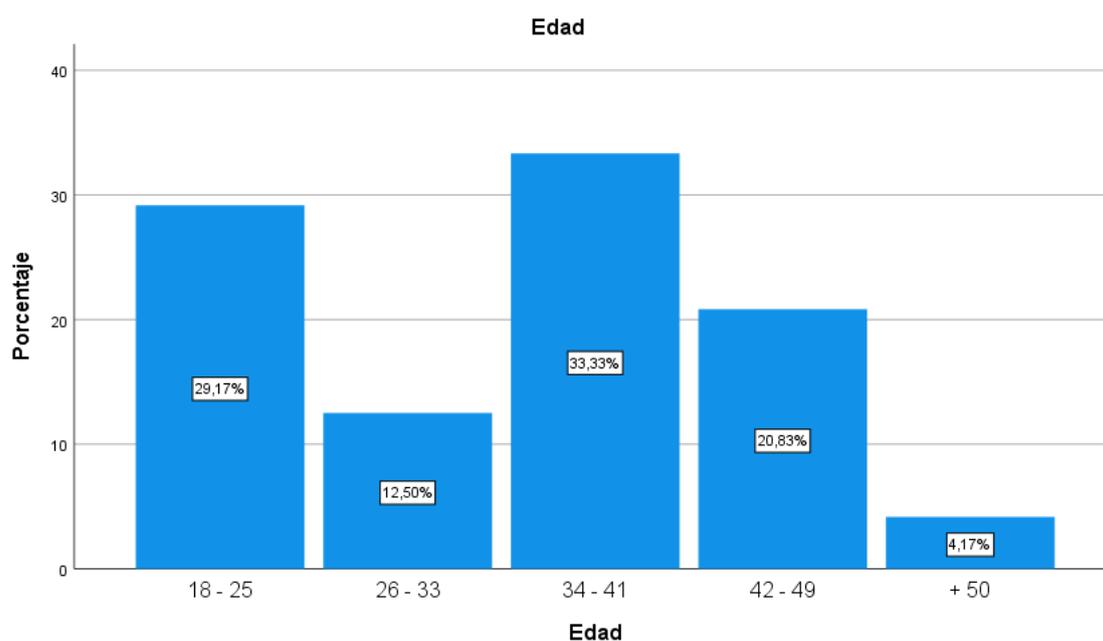
Tabla 19

Edad

	N	%
18 - 25	7	29,2%
26 - 33	3	12,5%
34 - 41	8	33,3%
42 - 49	5	20,8%
+ 50	1	4,2%

Figura 16

Edad



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según las encuestas realizadas, se observó que las personas que tienen entre 34 a 41 años son las que mayormente se encargan de la administración de los establecimientos representando el 33,3%. En segundo lugar, comprenden las edades entre 18 a 25 representando el 29,2%. En tercer lugar, comprenden las edades entre 42 a 49, representando el 20,8%. En cuarto lugar, comprenden las edades entre 26 a 33 años,

representando el 12,5% y las edades mayores a 50 años son las que ocupan el último puesto, con un 4,17%.

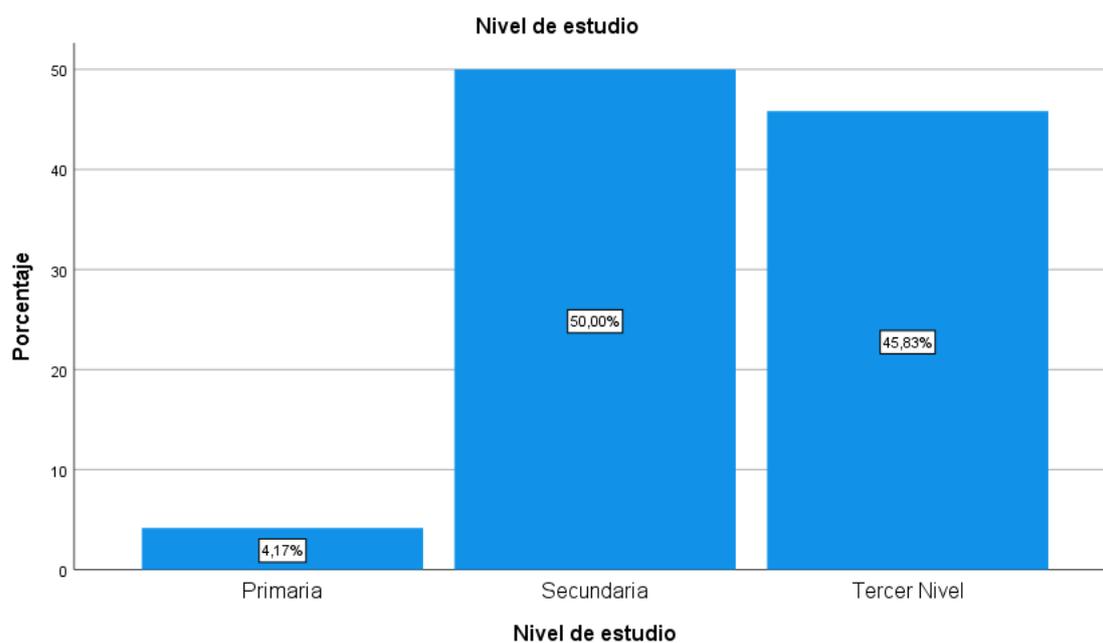
Tabla 20

Nivel de estudio

	N	%
Primaria	1	4,2%
Secundaria	12	50,0%
Tercer Nivel	11	45,8%

Figura 17

Nivel de estudio



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según las encuestas realizadas, el 50 % alcanzó un nivel educativo de secundaria, el 45,8 % completó estudios de tercer nivel y el 4,2 % tiene educación primaria, concluyendo que la mayoría de los encuestados tiene alguna educación.

Tabla 21

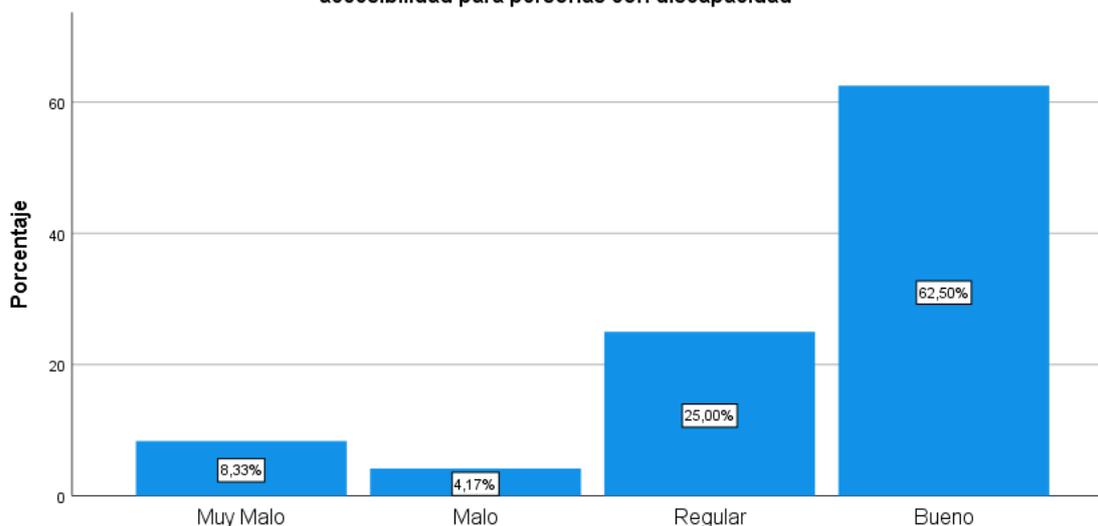
Demanda Turística

	N	%
Muy Malo	2	8,3%
Malo	1	4,2%
Regular	6	25,0%
Bueno	15	62,5%

Figura 18

Demanda Turística

1. Evalúe usted la demanda turística actual en relación al alojamiento, especialmente en términos de accesibilidad para personas con discapacidad



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según los resultados demuestra que el 62% de los encuestados califican los alojamientos como buenos, mientras que el 25% los considera regulares, Un 4,2% mencionan como malos y el 8,3% los perciben como muy malos. En conclusión, la demanda en los alojamientos tiene un gran crecimiento, aunque no alcanza la excelencia, pero desde el fin de la pandemia el crecimiento turístico es visible en los alojamientos.

Tabla 22

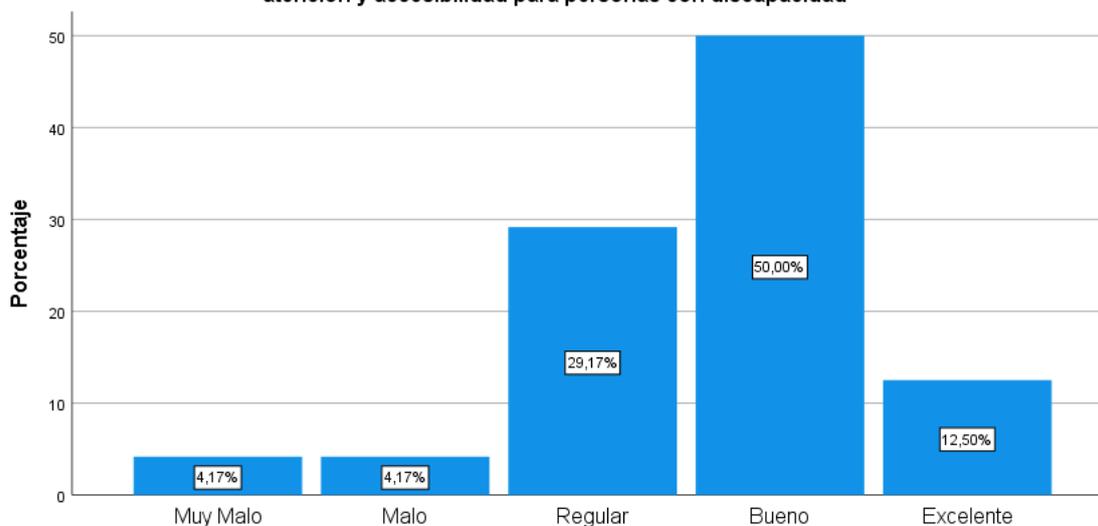
Prestación de servicios

	N	%
Muy Malo	1	4,2%
Malo	1	4,2%
Regular	7	29,2%
Bueno	12	50,0%
Excelente	3	12,5%

Figura 19

Prestación de servicios

2. Califique la prestación de servicios de los alojamientos turísticos de Guano, considerando especialmente la atención y accesibilidad para personas con discapacidad



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según las encuestas indican que el 50% de los encuestados considera que la prestación de servicios es buena, el 29% la califica como regular, el 12,5% la describen como excelente, el 4,2% la perciben como malo y el 4,2% la califican como muy malo. En conclusión, la expectativa de los gerentes y dueños de alojamientos apuntan a que la calidad del servicio, especialmente en la atención a personas con discapacidad, es satisfactoria.

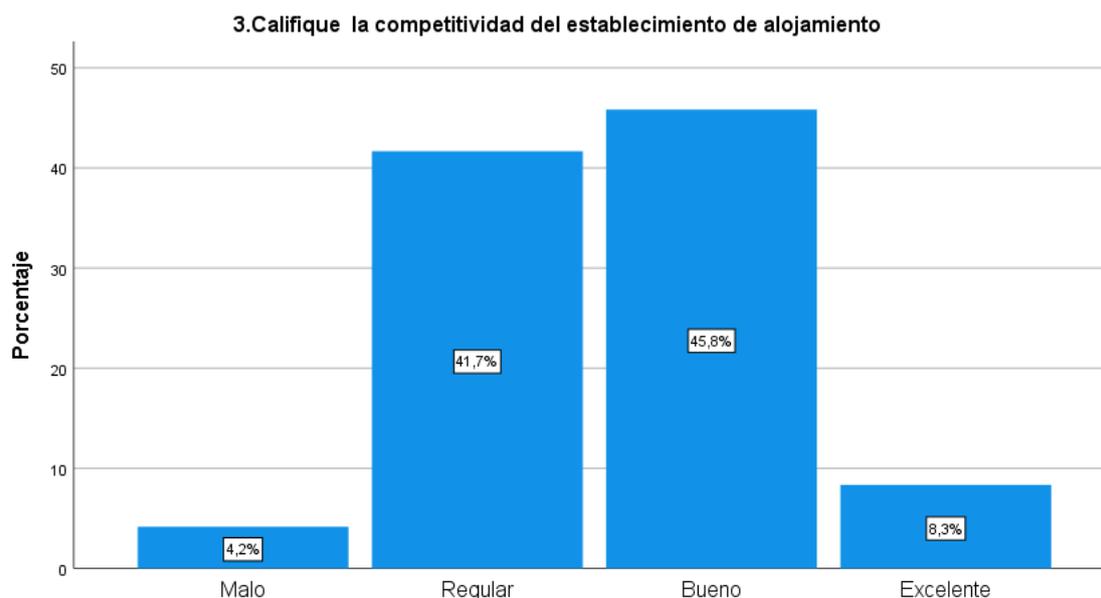
Tabla 23

Competitividad

	N	%
Malo	1	4,2%
Regular	10	41,7%
Bueno	11	45,8%
Excelente	2	8,3%

Figura 20

Competitividad



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 45,8% de los encuestados considera que la competitividad de los alojamientos es buena, el 41,7% la califican como regular, el 8,3% la perciben como excelente y el 4,2% la describen como mala. En conclusión, la mayoría de los encuestados son competitivos.

Tabla 24

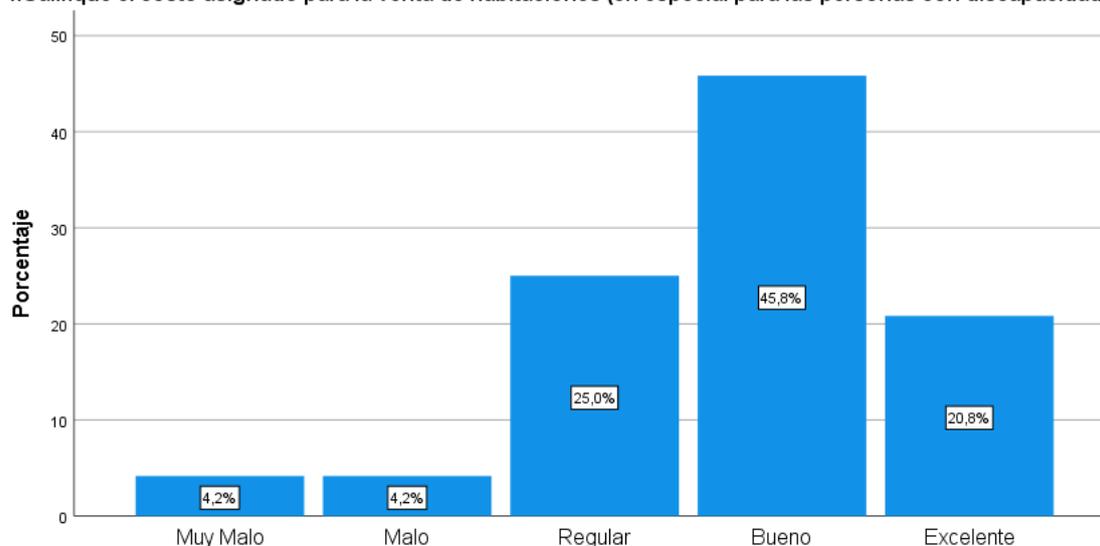
Costos para discapacitados

	N	%
Muy Malo	1	4,2%
Malo	1	4,2%
Regular	6	25,0%
Bueno	11	45,8%
Excelente	5	20,8%

Figura 21

Costos para discapacitados

4. Califique el costo asignado para la venta de habitaciones (en especial para las personas con discapacidad)



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 45,8% de los encuestados califican como buena la tarifa asignada para las personas discapacitadas, el 25% la perciben como regular, el 20,8% la evalúa como excelente, el 4,2% la considera como mala y el 4,2% la describen como muy mala. En conclusión, los establecimientos tienen tarifas favorables para la venta de habitación para personas con discapacidad.

Tabla 25

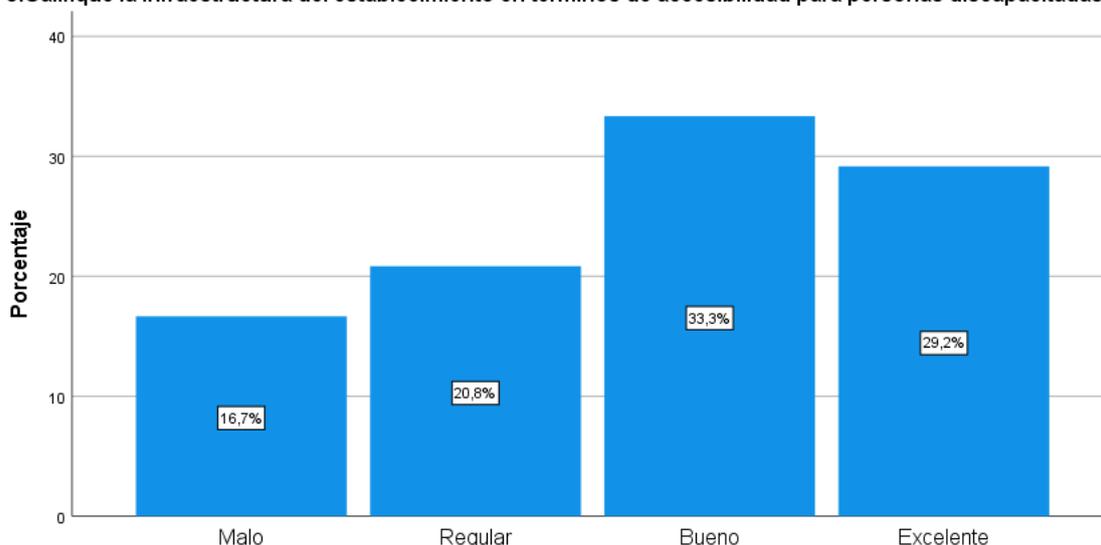
Infraestructura

	N	%
Malo	4	16,7%
Regular	5	20,8%
Bueno	8	33,3%
Excelente	7	29,2%

Figura 22

Infraestructura

5. Califique la infraestructura del establecimiento en términos de accesibilidad para personas discapacitadas



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 33,3% de los encuestados califican como buena la accesibilidad para personas con discapacidad, el 29,2% la califican como excelente, el 20,8% la describe como regular, el 16,7% la evalúa como mala. En conclusión, según los dueños y gerente de los establecimientos consideran que la accesibilidad es buena, es decir que tiene casi todas las facilidades para atender a personas con discapacidad

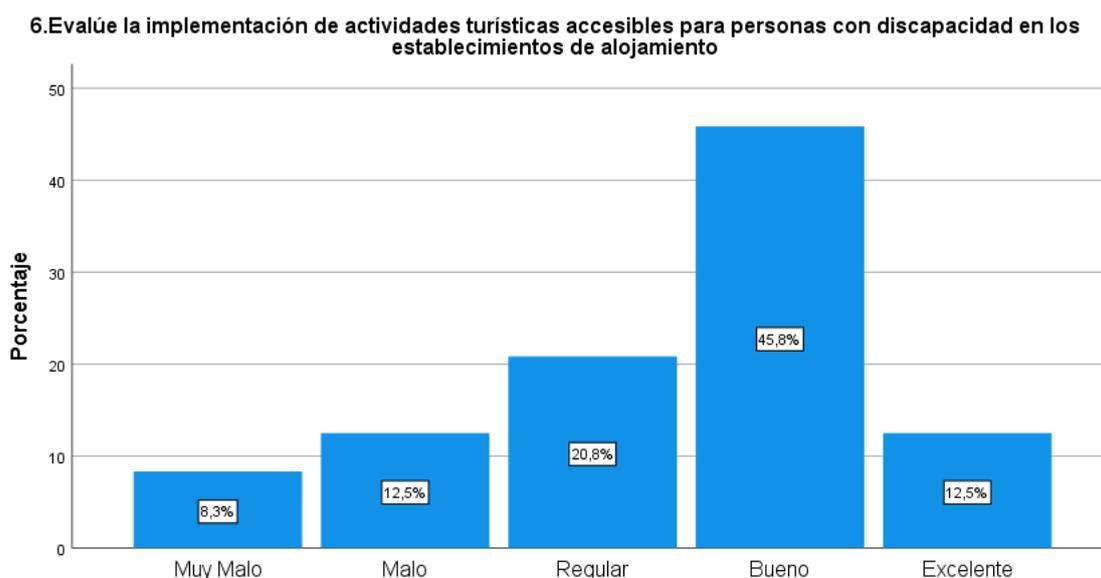
Tabla 26

Actividades turísticas

	N	%
Muy Malo	2	8,3%
Malo	3	12,5%
Regular	5	20,8%
Bueno	11	45,8%
Excelente	3	12,5%

Figura 23

Actividades turísticas



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 45,8% de los encuestados consideran que las actividades turísticas para personas con discapacidad son buenas, el 20,8% la califican como regular, el 12,5% la evalúa como excelente, el 12,5% la indican como mala y el 8,3% la describen como muy mala. En conclusión, las actividades turísticas cuentan con la mayoría de las facilidades que las personas con discapacidad requieren.

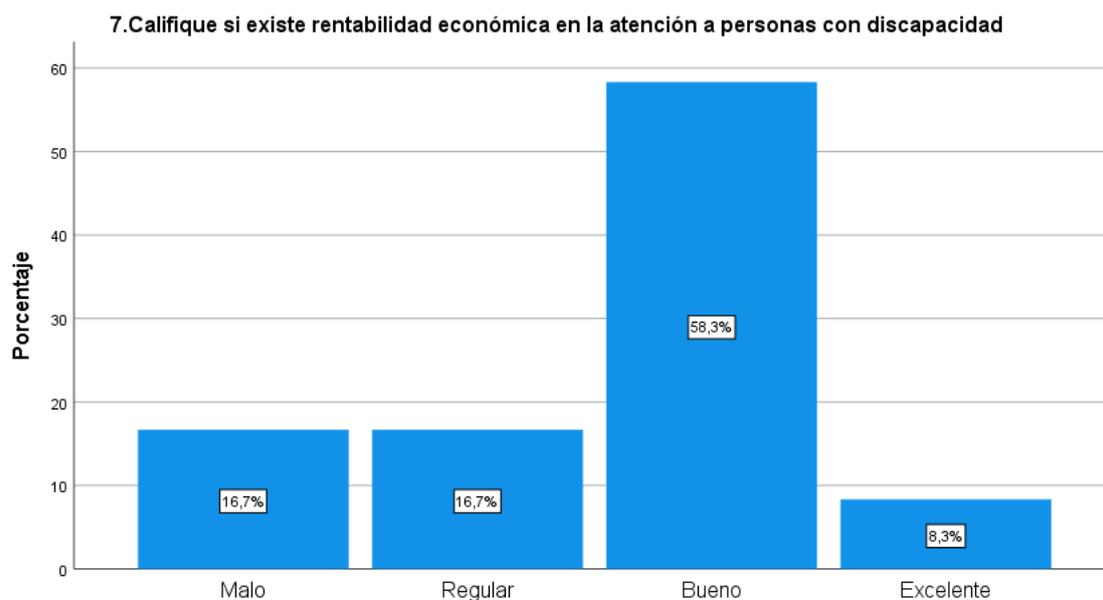
Tabla 27

Rentabilidad económica

	N	%
Malo	4	16,7%
Regular	4	16,7%
Bueno	14	58,3%
Excelente	2	8,3%

Figura 24

Rentabilidad económica



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 58,3% de los encuestados consideran que la rentabilidad económica en la atención a personas con discapacidad es buena, el 16,7% la califica como regular, 16,7% la indica como mala y el 8,3% la evalúa como excelente. En conclusión, la percepción de los alojamientos en general es positiva

Tabla 28

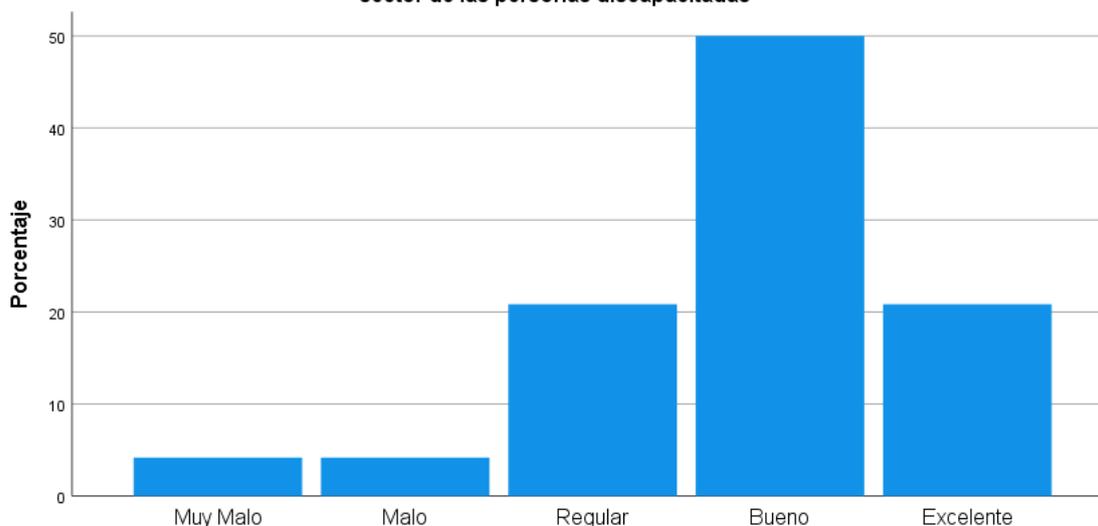
Satisfacción de necesidades

	N	%
Muy Malo	1	4,2%
Malo	1	4,2%
Regular	5	20,8%
Bueno	12	50,0%
Excelente	5	20,8%

Figura 25

Satisfacción de necesidades

8. Evalúe en qué medida cree que el establecimiento satisface las necesidades de sus clientes incluyendo al sector de las personas discapacitadas



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 50% de los encuestados consideran que las satisfacciones de necesidades a personas con discapacidad son buenas, el 20,8% la indican como excelente, 20,8% la califican como regular, 4,2% la describe como mala y 4,2% la evalúa como muy malo. En conclusión, la mayoría de los establecimientos satisfacen las necesidades de los clientes con discapacidad.

Tabla 29

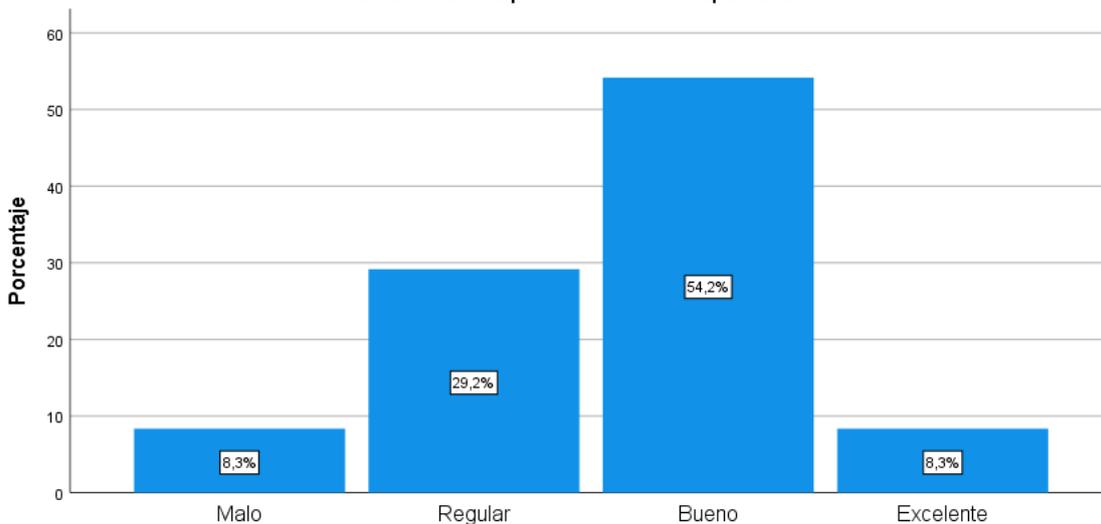
Experiencias brindadas

	N	%
Malo	2	8,3%
Regular	7	29,2%
Bueno	13	54,2%
Excelente	2	8,3%

Figura 26

Experiencias brindadas

9.Evalúe en qué medida considera que las experiencias ofrecidas en los alojamientos son adaptables a las necesidades de las personas con discapacidad.



9.Evalúe en qué medida considera que las experiencias ofrecidas en los alojamientos son adaptables a las necesidades de las personas con discapacidad.

Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 54,2% de los encuestados consideran que las experiencias ofrecidas (adaptables) en los alojamientos son buenas, el 29,2% la califican como regular, el 8,3% la perciben como excelente y el 8,3% la indican como mala. En conclusión, los establecimientos de alojamiento se adaptan a las necesidades de las personas con discapacidad.

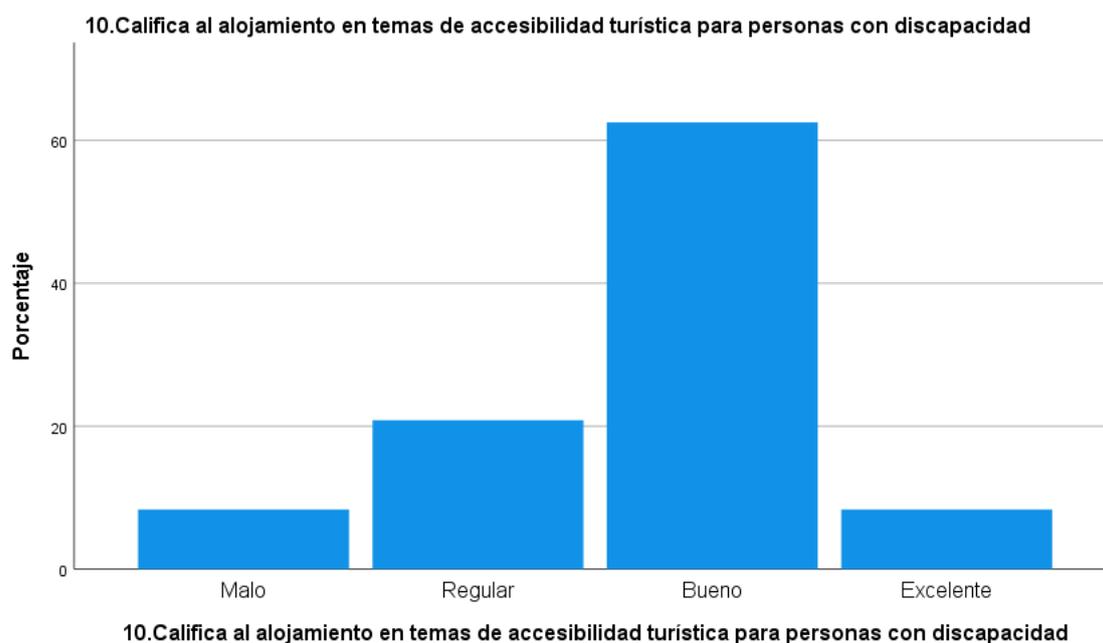
Tabla 30

Accesibilidad

	N	%
Malo	2	8,3%
Regular	5	20,8%
Bueno	15	62,5%
Excelente	2	8,3%

Figura 27

Accesibilidad



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 62,5% de los encuestados considera que la accesibilidad de los alojamientos es buena, el 20,8% la indican como regular, el 8,3% los percibe como excelente y el 8,3% la evalúa como mala. En conclusión, como se observa los gerentes y dueños de los establecimientos de alojamiento indican que sus establecimientos son accesibles para personas con discapacidad.

Resultados de la variable dependiente “turismo accesible”

Tabla 31

Género

	N	%
Masculino	13	52,0%
Femenino	12	48,0%

Figura 28

Género



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 52% de los encuestados son masculinos y el 48% son femeninos, una diferencia no tan grande, dado que se seleccionó la población de la investigación.

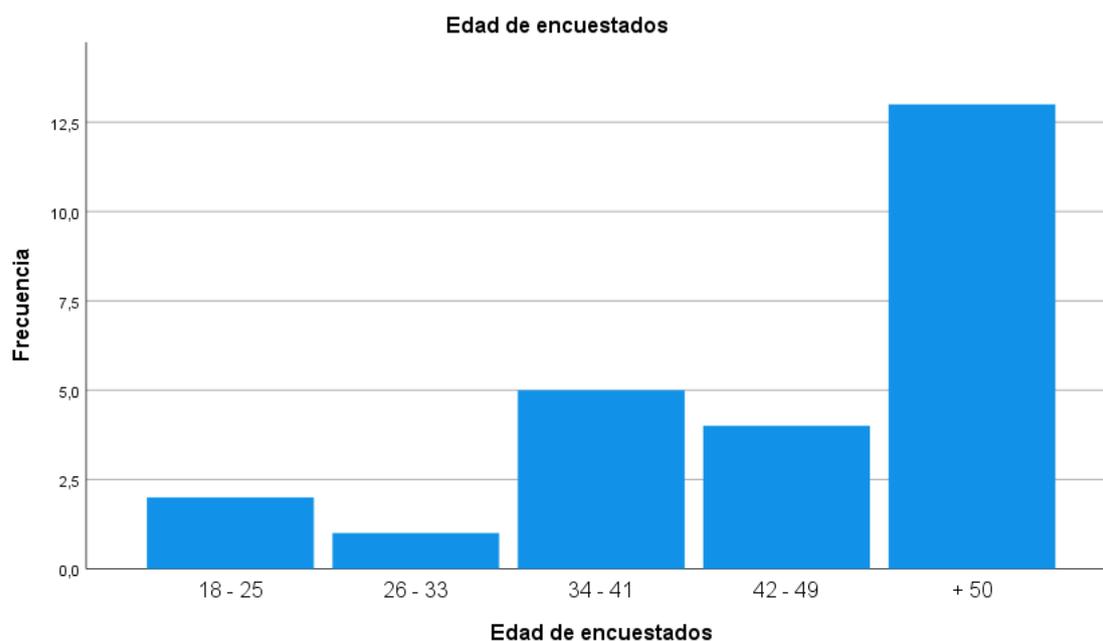
Tabla 32

Edad

	N	%
18 - 25	2	8,0%
26 - 33	1	4,0%
34 - 41	5	20,0%
42 - 49	4	16,0%
+ 50	13	52,0%

Figura 29

Edad



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Los resultados de la encuesta muestran que el 52% de los encuestados tienen más de 50 años, el 20% tienen entre 34 y 41 años, el 16% tienen entre 42 y 49 años, el 8% tienen entre 18 y 25 años y el 4% tienen entre 26 y 33 años.

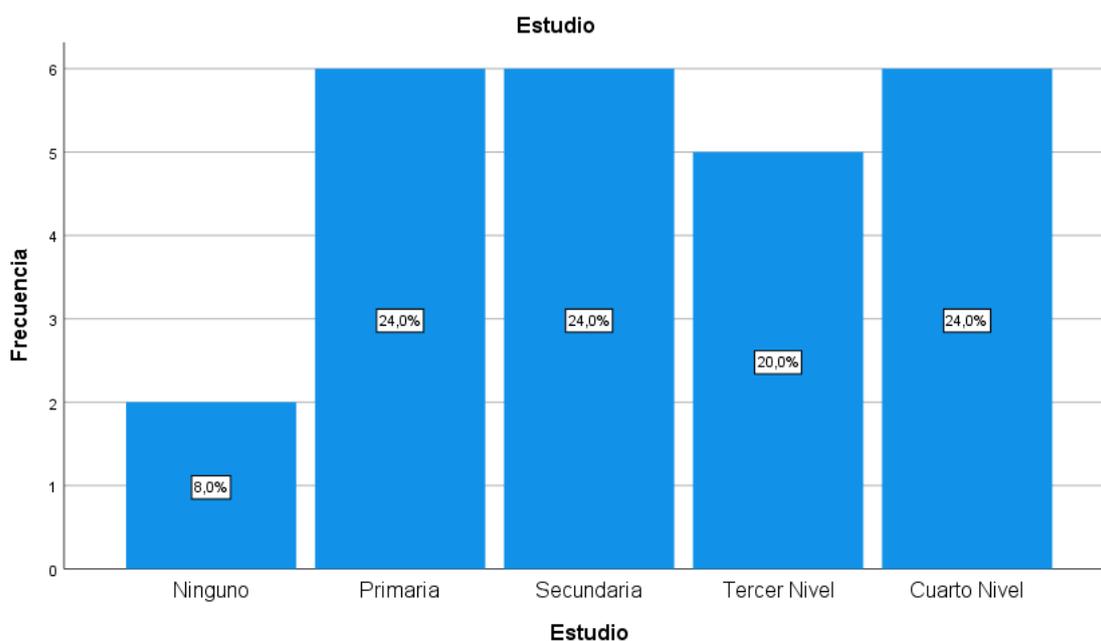
Tabla 33

Estudio

	N	%
Ninguno	2	8,0%
Primaria	6	24,0%
Secundaria	6	24,0%
Tercer Nivel	5	20,0%
Cuarto Nivel	6	24,0%

Figura 30

Estudio



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Las encuestas reflejan que el 24% de los encuestados tienen un nivel de educación de primaria, el 24% tienen un nivel de educación de secundaria, el 24% tiene un nivel de cuarto de cuarto nivel, el 20% tiene un nivel de educación de tercer nivel y el 8% no tiene ningún nivel de estudio. En conclusión, la mayoría de los encuestados tiene algún tipo de estudios alcanzados.

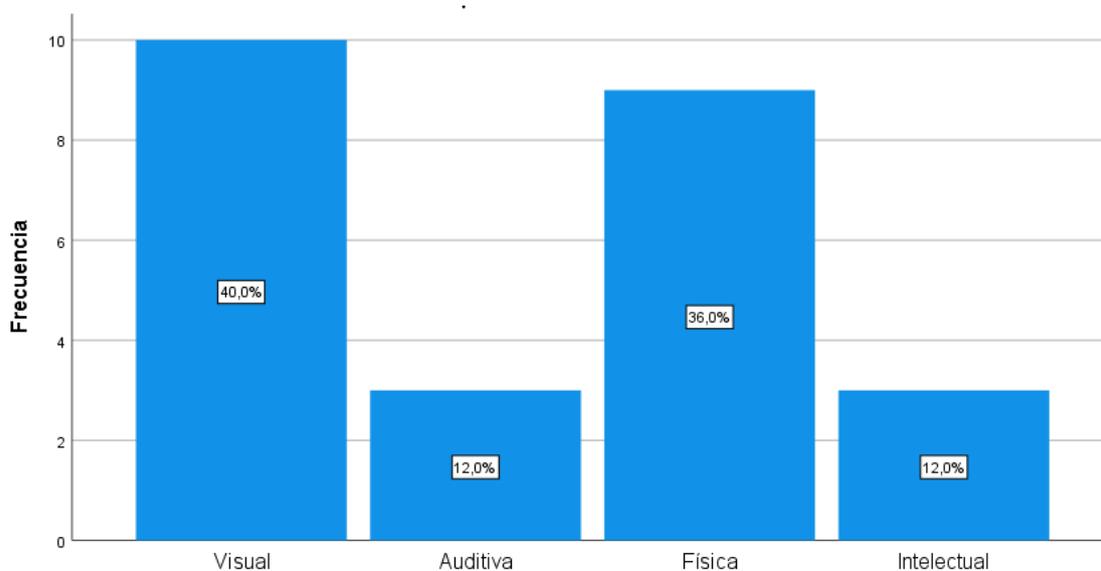
Tabla 34

Tipo de discapacidad

	N	%
Visual	10	40,0%
Auditiva	3	12,0%
Física	9	36,0%
Intelectual	3	12,0%

Figura 31

Tipo de discapacidad



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según las encuestas realizadas a distintos grupos de personas con discapacidad, el 40% de los encuestados, tienen discapacidad visual, el 36% tienen discapacidad física, el 12% tienen discapacidad intelectual y el 12% tienen discapacidad auditiva. En conclusión, las encuestas indican que las personas con discapacidad visual representan la mayoría de los encuestados

Tabla 35

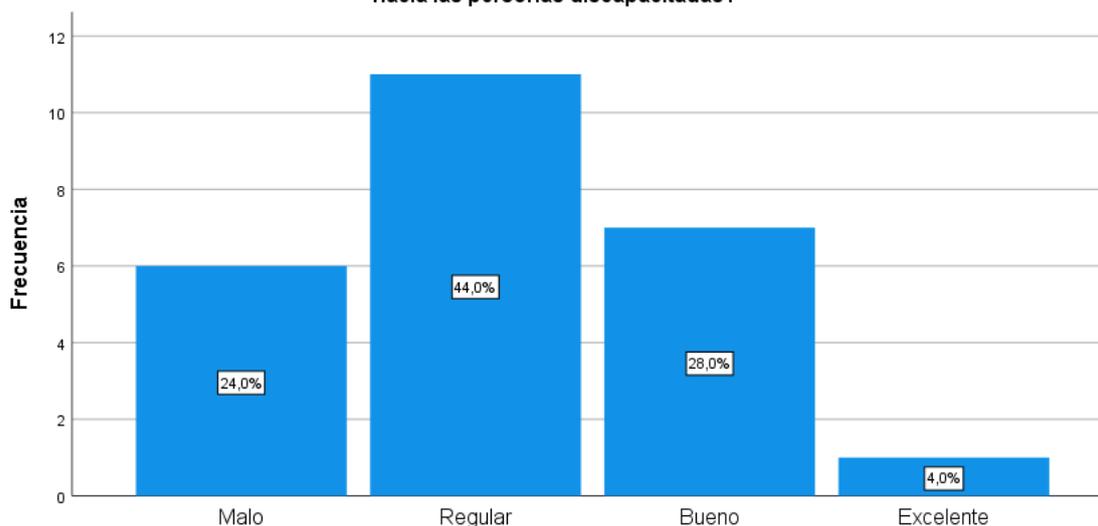
Personal de alojamiento

	N	%
Malo	6	24,0%
Regular	11	44,0%
Bueno	7	28,0%
Excelente	1	4,0%

Figura 32

Personal de alojamiento

1. ¿Evalúe en qué medida considera que el personal del alojamiento brinda un trato inclusivo y respetuoso hacia las personas discapacitadas?



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 44% de los encuestados, indican que el trato brindado por el personal de los alojamientos a personas con discapacidad es regular, el 28% lo consideran bueno, el 24% lo perciben como malo y el 4% como excelente. En conclusión, el trato brindado por el personal de alojamiento a personas con discapacidad es regular, se sugiere mejora y priorizar la atención a personas con discapacidad.

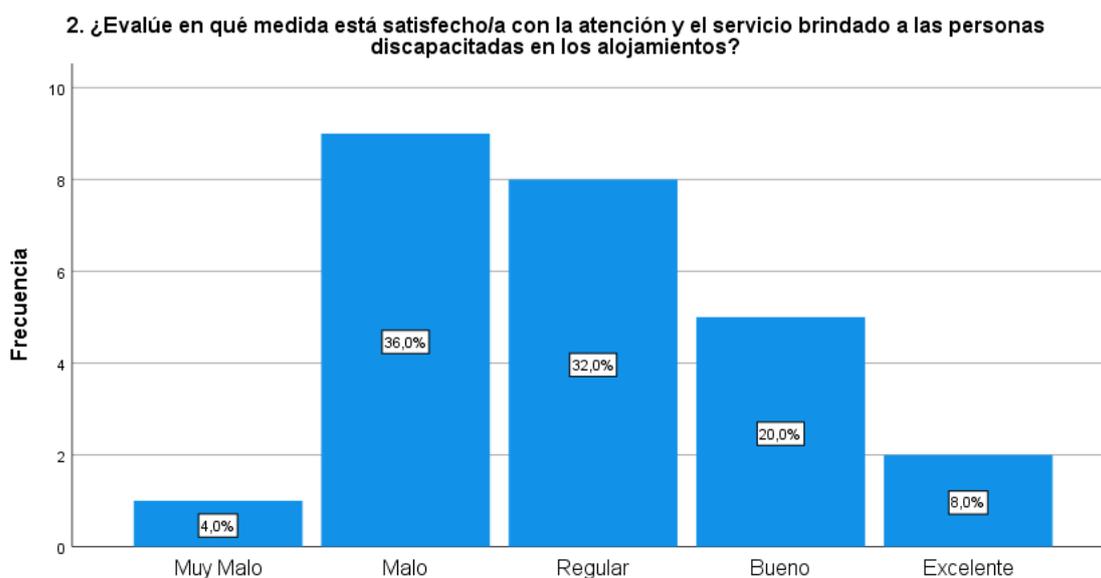
Tabla 36

Satisfacción

	N	%
Muy Malo	1	4,0%
Malo	9	36,0%
Regular	8	32,0%
Bueno	5	20,0%
Excelente	2	8,0%

Figura 33

Satisfacción



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 36% de los encuestados indican que la satisfacción de las personas con discapacidad en los alojamientos es mala, el 32% la perciben como regular, el 20% la califican como buena, el 8% como excelente y el 4% como muy malo. En conclusión, la percepción general de las personas con discapacidad en los alojamientos apunta a una insatisfacción, debido a la poca profesionalización de los establecimientos.

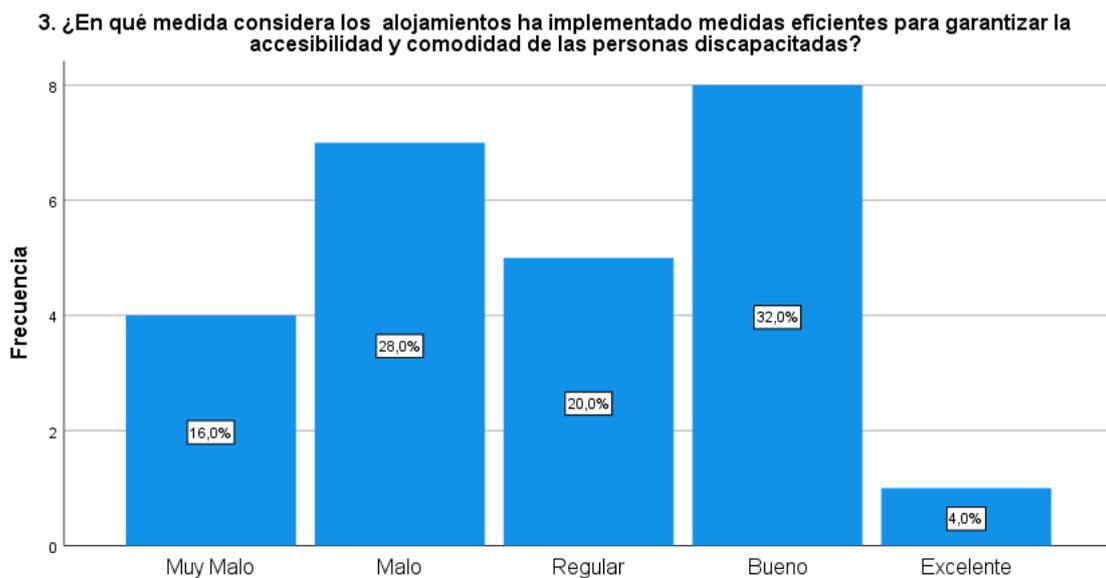
Tabla 37

Eficiencia

	N	%
Muy Malo	4	16,0%
Malo	7	28,0%
Regular	5	20,0%
Bueno	8	32,0%
Excelente	1	4,0%

Figura 34

Eficiencia



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 32% de los encuestados, indican que la implementación de medidas eficientes es buena, el 28% la califican como mala, el 20% la consideran como regular, el 16% como muy malo y el 4% como excelente. En conclusión, la implementación de medidas de eficiencia para personas con discapacidad es buena, pero no suficiente para cubrir las distintas discapacidades existentes.

Tabla 38

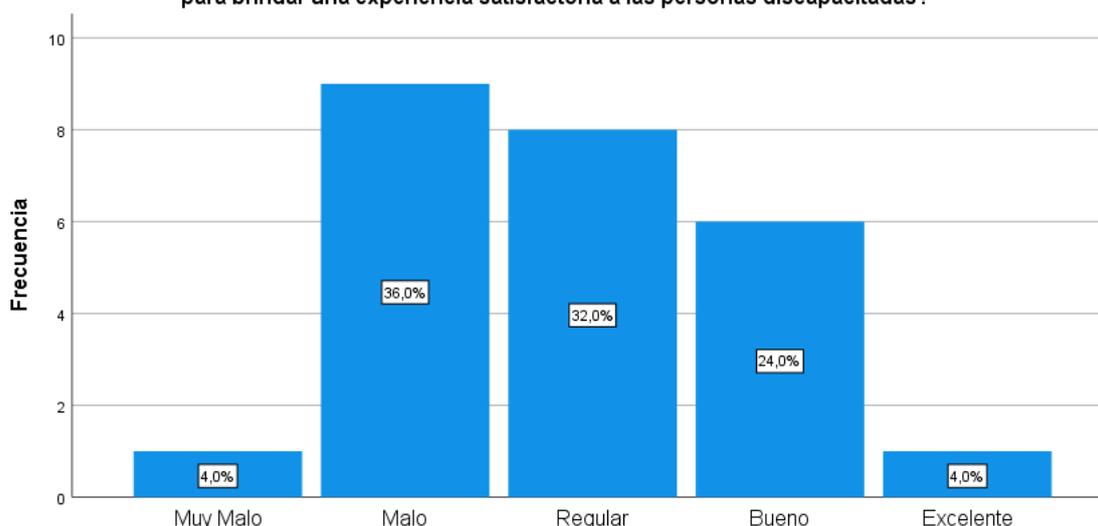
Limitación (experiencia)

	N	%
Muy Malo	1	4,0%
Malo	9	36,0%
Regular	8	32,0%
Bueno	6	24,0%
Excelente	1	4,0%

Figura 35

Limitación (experiencia)

4. ¿Evalúe en qué medida considera que los alojamientos ha abordado y superado las limitaciones existentes para brindar una experiencia satisfactoria a las personas discapacitadas?



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 36% de los encuestados indican que las limitaciones que afecta a la experiencia para personas con discapacidad en los alojamientos son catalogadas como malas, el 32% la califican como regular, el 24% la consideran como buena, el 4% como muy malo y el 4% como excelente. En conclusión, los alojamientos aun no pueden superar las limitaciones físicas y mentales que enfrentan al recibir a las personas con discapacidad.

Tabla 39

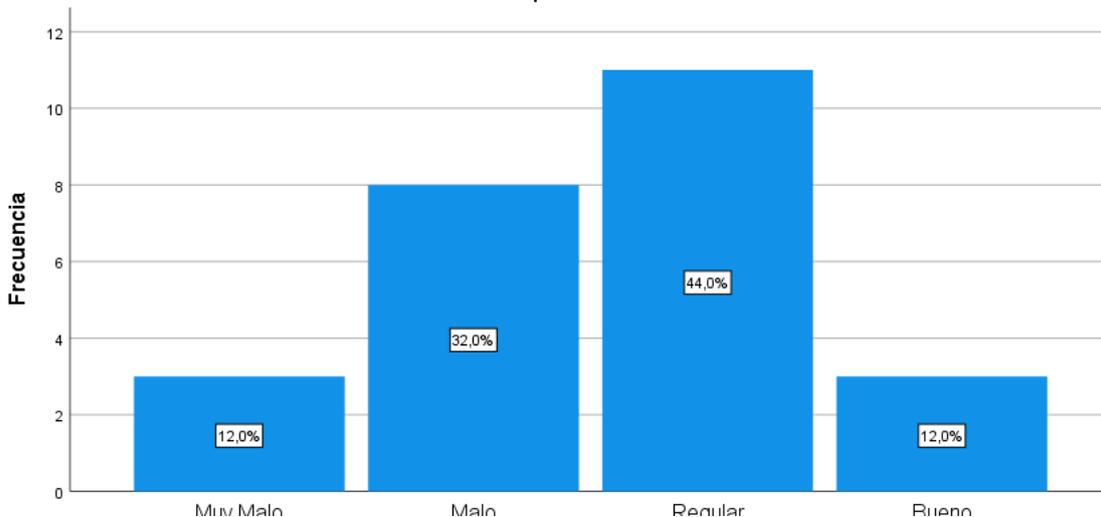
Desventaja de alojamiento

	N	%
Muy Malo	3	12,0%
Malo	8	32,0%
Regular	11	44,0%
Bueno	3	12,0%

Figura 36

Desventaja de alojamiento

5. ¿Cómo percibe las posibles desventajas del alojamiento en cuanto a su accesibilidad para personas con discapacidad?



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 44% de los encuestados indican que las posible desventajas de los alojamientos en cuanto a su accesibilidad es regular, el 32% la califican como malo, el 12% la perciben como muy malo y el 12% como buena. En conclusión, el tener desventajas ante la accesibilidad para personas con discapacidad es perjudicial, ya que pierden un mercado potencial, donde personas con discapacidad que pretenden viajar, no consigues alojamientos que cumplan con todos los requerimientos de accesibilidad.

Tabla 40

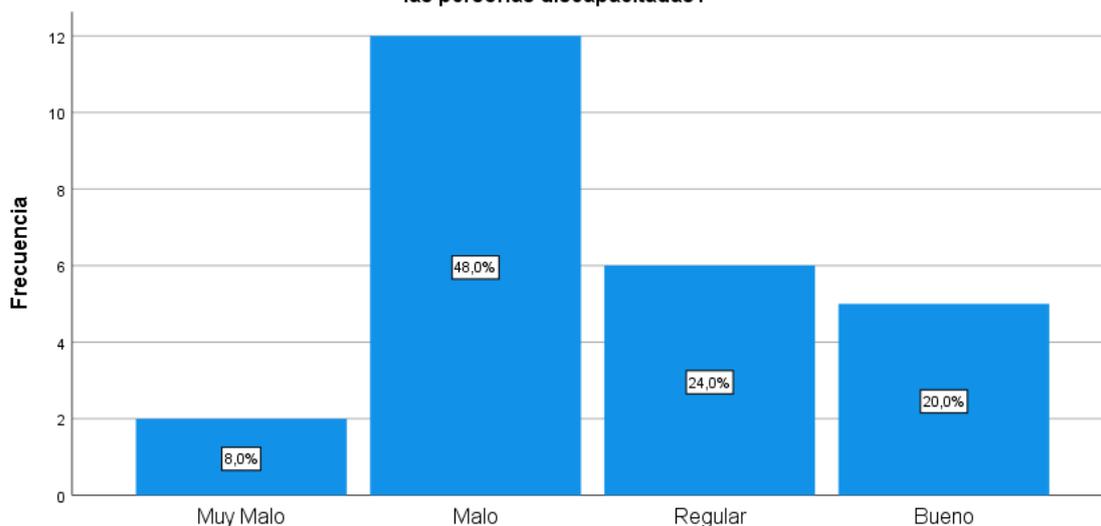
Barreras (comodidad)

	N	%
Muy Malo	2	8,0%
Malo	12	48,0%
Regular	6	24,0%
Bueno	5	20,0%

Figura 37

Barreras (comodidad)

6. ¿Evalúe en qué medida las barreras existentes en los alojamientos afectan la accesibilidad y comodidad de las personas discapacitadas?



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 48% de los encuestados, indica que las barreras que afectan a la comodidad de las personas con discapacidad son malas, el 24% la consideran como regulares, el 20% como buenas, el 8% como muy malas. En conclusión, se observa que las barreras afectan a la comodidad en los alojamientos, específicamente a las personas con discapacidad.

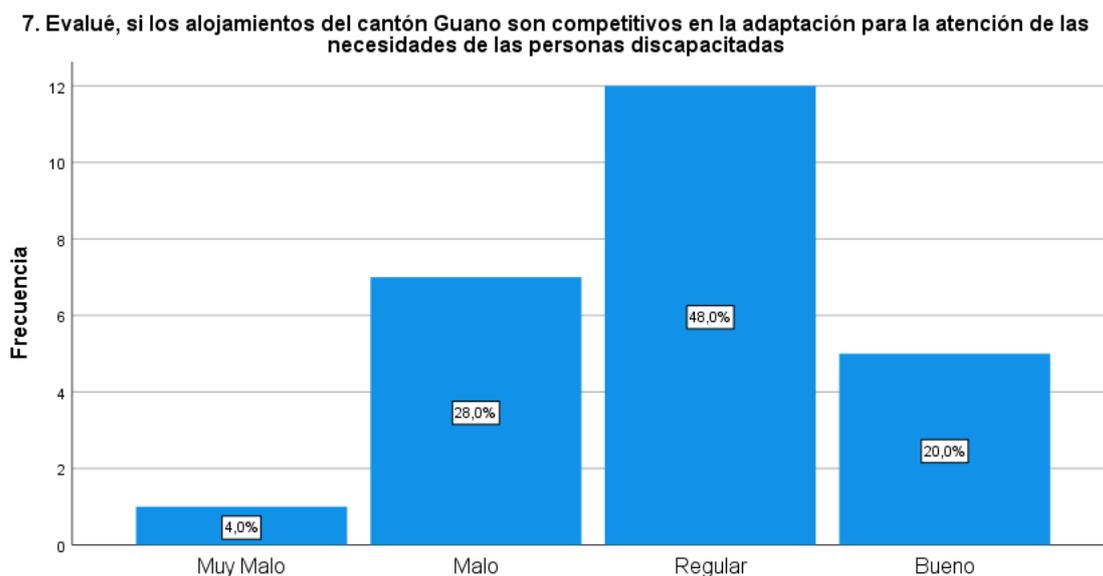
Tabla 41

Competitividad

	N	%
Muy Malo	1	4,0%
Malo	7	28,0%
Regular	12	48,0%
Bueno	5	20,0%

Figura 38

Competitividad



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 48% de los encuestados, indican que la competitividad de los alojamientos en la adaptación en la atención de personas con discapacidad es regular, el 28% la califica como mala, el 20% la consideran como buena y el 4% como muy malo. En conclusión, la competitividad que experimentan las personas con discapacidad en términos de accesibilidad es baja, es decir que no cuenta con la capacidad abarcar a este segmento de turistas.

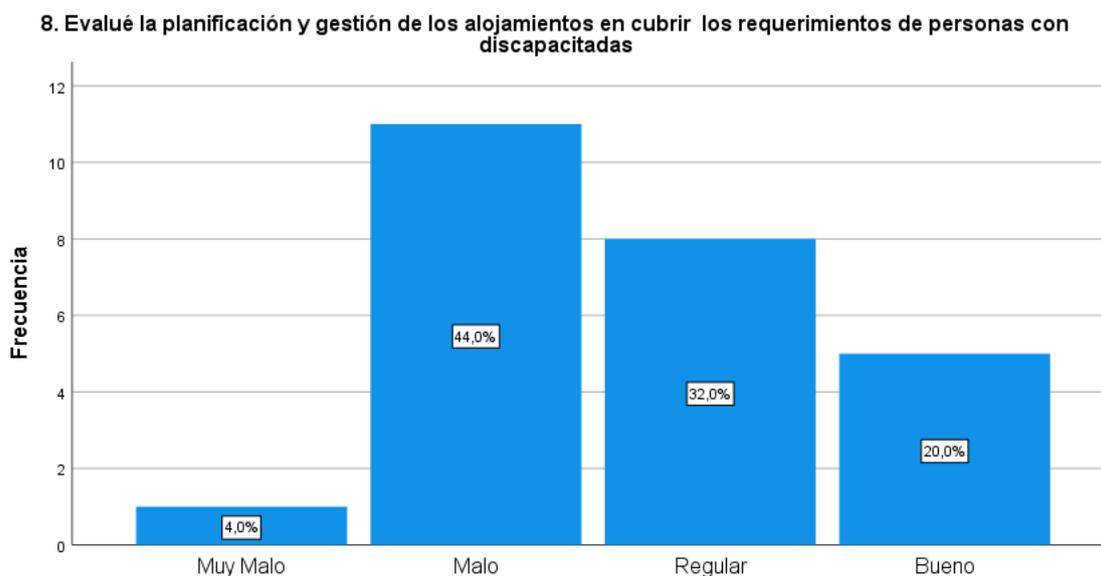
Tabla 42

Planificación y gestión

	N	%
Muy Malo	1	4,0%
Malo	11	44,0%
Regular	8	32,0%
Bueno	5	20,0%

Figura 39

Planificación y gestión



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 44% de los encuestados, indican que la planificación y gestión en cubrir los requerimientos de las personas con discapacidad son malas, el 32% la califican como regulares, el 20% como buenas y el 4% como muy malas. En conclusión, se indica que los alojamientos no pueden cubrir con los requerimientos de las personas con discapacidad, y es evidente que no cuentan con una planificación.

Tabla 43

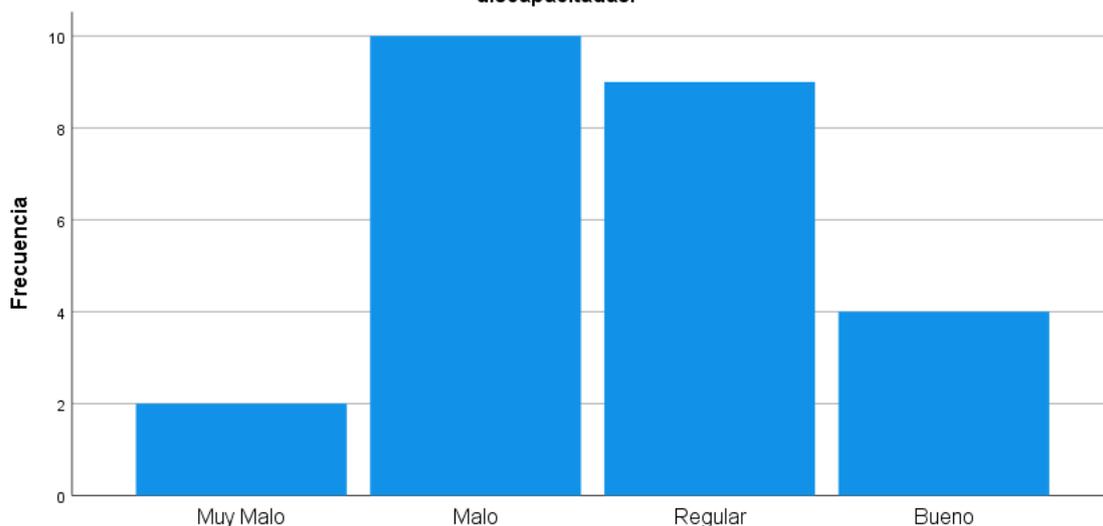
Infraestructura

	N	%
Muy Malo	2	8,0%
Malo	10	40,0%
Regular	9	36,0%
Bueno	4	16,0%

Figura 40

Infraestructura

9. Evalúe la calidad de la infraestructura de los establecimientos en termino de accesibilidad para personas discapacitadas.



Fuente: Encuestas aplicadas a gerentes o dueños de alojamientos, 2023

Elaboración: Chicaiza, I. (2023)

Según el 40% de los encuestados, indican que las infraestructuras de los establecimientos de alojamiento son malas, el 36% la califican como regulares, el 16% la consideran como buenas y el 8% como muy malas. En conclusión, según la percepción de las personas con discapacidad, no es adecuada y no cuentan con todos los estándares de accesibilidad.

Anexo 9. Imágenes

Figura 42

Fotografía encuesta 2



Figura 41

Fotografía encuesta 1



Figura 43

Fotografía encuesta 3

