



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE TURISMO**

Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón  
Riobamba, provincia de Chimborazo

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en Turismo**

**Autor:**

Pacheco López, Julián Salvador

**Tutor:**

MgSc. Danilo Paúl Quintana Puga

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Julián Salvador Pacheco López, con cédula de ciudadanía 0605973171, autor del trabajo de investigación titulado: Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Así mismo, 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, 30 de enero del 2025.



---

Julián Salvador Pacheco López

C.I: 0605973171

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mgs. Danilo Quintana 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: Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, bajo la autoría de Julián Salvador Pacheco López; 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 31 días del mes de enero de 2025.



---

Mgs. Danilo Paúl Quintana Puga

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 Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, presentado por Julián Salvador Pacheco López, con cédula de identidad número 0605973171, bajo la tutoría de Mgs. 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 31 de enero del 2025.

Mgs. Renato Herrera  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE  
GRADO**



Firma

Mgs. Margoth Cali  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Mgs. Andrea Garrido  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Firma



# CERTIFICACIÓN

Que, **Pacheco López Julián Salvador** con CC: **0605973171**, estudiante de la Carrera de **Turismo**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EL SECTOR TURÍSTICO EN EL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**", cumple con el 10 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 30 de enero del 2025.



Firmado electrónicamente por:  
**DANILO PAUL  
QUINTANA PUGA**

---

Mgs. Danilo Paúl Puga Quintana  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a mi progenitora que ha puesto todo para sacar a su hijo adelante a pesar de cualquier circunstancia, a falta de algo o hacerlo por tener un amor tan infinito, digno de una madre a quien le tocó hacerlo, en parte, sola. Me atrevería a decir que ella no me quiere mucho más que yo a ella.

A mi familia materna, quienes me han brindado su cariño, paciencia y sobre todo apoyo en cualquier cosa que me proponga en la vida.

Finalmente, a todas las personas que llegue a conocer en el proceso, compañeros, amigos y docentes quienes me han abierto las puertas del conocimiento en cualquier ámbito. A todos los mencionados, gracias por todo.

## **AGRADECIMIENTO**

A puertas de finalizar este proceso arduo y agotador deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi madre y su familia quienes han depositado toda su confianza, dinero y cualquier forma de apoyo para que pueda estar donde yo quiero estar.

A aquellos que llegue a conocer y estimar como lo son: mis compañeros, amigos y docentes por todo lo que he llegado a aprender de cada uno de ustedes y espero haber aportado algo en ellos también.

Finalmente, agradezco a quien lea este trabajo de investigación quien, espero, sea de uso para futuras investigaciones. A todos los mencionados y al lector, gracias.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

**CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... 18**

1.1 Introducción..... 18

1.2 Antecedentes..... 19

1.2.1 Antecedentes Legales..... 19

1.2.2 Antecedentes Documentales.....20

1.3 Planteamiento del Problema.....21

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..... 23

1.5.1 Objetivo General..... 23

1.5.2 Objetivos Específicos..... 24

1.6 Hipótesis.....24

1.6.1 Hipótesis General..... 24

1.6.2 Hipótesis Específicas.....24

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....25**

2.1 Estado del Arte.....25

2.1.1 Variable Independiente: Personas con Discapacidad..... 25

2.1.2 Variable Dependiente: Sector Turístico..... 26

2.2	Marco Teórico .....	27
2.2.1	Tipos de Discapacidad .....	27
2.2.2	Derechos y Deberes de las Personas con Discapacidad .....	30
2.2.3	Barreras Físicas .....	30
2.2.4	Barreras de Comunicación .....	31
2.2.5	Barreras Actitudinales .....	32
2.2.6	Turismo Inclusivo: Conceptos, Beneficios y Desafíos .....	32
2.2.7	Desafíos del Turismo Inclusivo .....	33
2.2.8	Situación del Turismo Inclusivo en el Cantón Riobamba .....	34
2.2.9	Características Socioeconómicas de las Personas con Discapacidad .....	34
	<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>35</b>
3.1	Tipo y Diseño de la Investigación .....	35
3.1.1	Tipo de Investigación .....	35
3.1.2	Diseño de la Investigación .....	36
3.2	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	37
3.2.1	Técnica .....	37
3.2.2	Instrumentos .....	37
3.3	Unidades de Análisis .....	37
3.3.1	Población de Estudio y Tamaño de la Muestra .....	38
3.4	Operacionalización de Variables y Matriz de Consistencia .....	39
3.5	Confiabilidad del Instrumento .....	39
3.5.1	Confiabilidad del Instrumento Variable Independiente .....	40
3.5.2	Confiabilidad del Instrumento Variable Dependiente .....	40
	<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>
4.1	Análisis e Interpretación de Resultados de la Variable Independiente .....	41
4.2	Análisis e Interpretación de Resultados de la Variable Dependiente .....	43
4.3	Prueba de Hipótesis .....	46
4.3.1	Hipótesis General .....	46
4.3.2	Hipótesis Específica 1 .....	47
4.3.3	Hipótesis Específica 2 .....	47
4.3.4	Hipótesis Específica 3 .....	48
	<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>50</b>
5.1	Conclusiones .....	50
5.2	Recomendaciones .....	50

<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....</b>	<b>52</b>
6.1 Título de la Propuesta .....	52
6.2 Introducción .....	52
6.3 Objetivos .....	52
6.3.1 Objetivo General .....	52
6.3.2 Objetivos Específicos .....	52
6.4 Definiciones sobre Discapacidad y sus Tipos .....	53
6.4.1 Definición de Discapacidad .....	53
6.4.2 Definición Legal de Discapacidad .....	53
6.5 Normativas Internacionales y Nacionales sobre Discapacidad .....	54
6.5.1 Normativas Internacionales .....	54
6.5.2 Normativas Nacionales .....	55
6.6 Tipos de Discapacidad .....	55
6.6.1 Discapacidad Física .....	55
6.6.2 Discapacidad Psicosocial .....	56
6.6.3 Discapacidad Intelectual .....	56
6.6.4 Discapacidad Sensorial .....	56
6.6.5 Tecnología Asistiva .....	56
6.7 Proceso de Inclusión Laboral Personas con Discapacidad en el Sector Turístico 56	
6.7.1 Proceso de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en el Sector de Alojamiento .....	57
6.8 Indicadores Relacionados con la Infraestructura Adaptada del Hotel .....	63
6.9 Indicadores Relacionados con la Participación Laboral en el Hotel .....	63
6.10 Indicadores Relacionados con la Satisfacción de Huéspedes con Discapacidad ..	63
6.11 Materiales y herramientas a usar .....	73
6.12 Guía para planear y organizar talleres de sensibilización sobre temáticas de discapacidad en Riobamba. ....	75
6.13 Recursos necesarios .....	77
6.14 Seguimiento y evaluación .....	78
6.15 Estrategias Generales de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en el Sector Turístico .....	80
6.15.1 Diagnóstico y Evaluación de Necesidades .....	81
6.15.2 Desarrollo de Políticas Inclusivas .....	81
6.15.3 Capacitación y Sensibilización del Personal .....	81

6.15.4	Fomento de Alianzas Estratégicas .....	81
6.15.5	Programas de Capacitación Laboral Específica .....	82
6.15.6	Sistema de Seguimiento y Evaluación .....	82
6.16	Beneficios de Contratar a Personas con Discapacidad .....	82
	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>84</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>
Anexo 1	Árbol de problemas .....	89
Anexo 2	Matriz de Operacionalización de Variables .....	89
Anexo 3	Matriz de Consistencia .....	95
Anexo 4	Encuesta Variable Independiente .....	97
Anexo 5	Encuesta Variable Dependiente .....	98
Anexo 6	Evidencias .....	125

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Valores Alfa de Cronbach .....	40
Tabla 2	Fiabilidad Variable Independiente .....	40
Tabla 3	Fiabilidad Variable Dependiente .....	40
Tabla 4	Análisis e interpretación de la Variable Independiente .....	41
Tabla 5	Análisis e Interpretación de la Variable Dependiente .....	43
Tabla 6	Prueba de Hipótesis General .....	46
Tabla 7	Prueba de Hipótesis Específica 1 .....	47
Tabla 8	Prueba de Hipótesis Específica 2 .....	48
Tabla 9	Prueba de Hipótesis Específica 3 .....	49
Tabla 10	Cronograma de actividades de ejemplo en un hotel .....	60
Tabla 11	Ejemplo de Presupuesto detallado para un hotel .....	61
Tabla 12	Indicadores SMART Relacionados con la Capacitación del Personal Hotelero .	62
Tabla 13	Indicadores SMART Relacionados con la Infraestructura Adaptada del Hotel ..	63
Tabla 14	Indicadores SMART Relacionados con la Participación Laboral en el Hotel ....	63
Tabla 15	Indicadores SMART Relacionados con la Satisfacción de Huéspedes con Discapacidad .....	63
Tabla 16	Género Variable Independiente .....	100
Tabla 17	Edad Variable Independiente .....	101
Tabla 18	Nivel de Instrucción Variable Independiente .....	102
Tabla 19	Tipo de Discapacidad .....	103
Tabla 20	Leyes y Políticas .....	104
Tabla 21	Políticas de Igualdad .....	105
Tabla 22	Conocimiento del Personal .....	105
Tabla 23	Accesibilidad .....	106
Tabla 24	Inversión .....	107
Tabla 25	Formación Profesional .....	108
Tabla 26	Medidas para la Integración .....	109
Tabla 27	Espacios Inclusivos .....	110
Tabla 28	Disponibilidad de Tiempo .....	111
Tabla 29	Tipo de Empresa .....	112
Tabla 30	Número de Trabajadores .....	113

Tabla 31	Personas con Discapacidad en el Establecimiento .....	114
Tabla 32	Períodos de Capacitación .....	115
Tabla 33	Motivación al Personal .....	116
Tabla 34	Actividades .....	117
Tabla 35	Sector de Alojamiento .....	118
Tabla 36	Sector de Restauración .....	119
Tabla 37	Sector de Transporte .....	120
Tabla 38	Atracciones Turísticas .....	121
Tabla 39	Adaptación de Servicios .....	122
Tabla 40	Evaluación de Servicios .....	123
Tabla 41	Atención a las Necesidades .....	124

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género Variable Independiente .....	101
Gráfico 2 Edad Variable Independiente .....	102
Gráfico 3 Nivel de Educación .....	102
Gráfico 4 Tipo de Discapacidad .....	103
Gráfico 5 Leyes y Políticas .....	104
Gráfico 6 Políticas de Igualdad .....	105
Gráfico 7 Conocimiento del Personal .....	106
Gráfico 8 Accesibilidad .....	107
Gráfico 9 Inversión .....	108
Gráfico 10 Formación Profesional .....	109
Gráfico 11 Medidas de Integración .....	110
Gráfico 12 Espacios Inclusivos .....	111
Gráfico 13 Disponibilidad de Tiempo .....	112
Gráfico 14 Tipo de Empresa .....	113
Gráfico 15 Número de Trabajadores .....	114
Gráfico 16 Personas con Discapacidad en el Establecimiento .....	115
Gráfico 17 Períodos de Capacitación .....	116
Gráfico 18 Motivación al Personal .....	117
Gráfico 19 Actividades .....	118
Gráfico 20 Sector de Alojamiento .....	119
Gráfico 21 Sector de Restauración .....	120
Gráfico 22 Sector de Transporte .....	121
Gráfico 23 Atracciones Turísticas .....	122
Gráfico 24 Adaptación de Servicios .....	123
Gráfico 25 Evaluación de Servicios .....	124
Gráfico 26 Atención a las Necesidades .....	125

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de Discapacidad Física .....	27
Figura 2 Tipos de Discapacidad Sensorial .....	28
Figura 3 Tipos de Discapacidad Intelectual .....	29
Figura 4 Tipos de Discapacidad Psicosocial .....	29
Figura 5 Barreras de la Accesibilidad .....	32
Figura 6 Proceso de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad en el Sector Turístico .....	57
Figura 7 Propietario de Alojamiento Diagnosticando su Espacio para Personas con Discapacidad .....	58
Figura 8 Checklist de Accesibilidad Física para Alojamiento .....	59
Figura 9 Persona con Discapacidad Siendo Contratada Luego del Proceso de Selección .	66
Figura 10 Duración de la capacitación .....	71
Figura 11 Persona con Discapacidad Visual Capacitando y Sensibilizando a Personal del Alojamiento .....	79
Figura 12 Persona con Discapacidad Haciendo Retroalimentación Sobre sus Necesidades en el Alojamiento .....	80

## RESUMEN

El proyecto se denomina “Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”, la problemática alrededor de su realización establece una escasa participación de las personas con discapacidad en el turismo, el objetivo se centra en analizar la participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, siendo una ciudad con atractivos turísticos delimitados nacional e internacionalmente y con una industria turística en movimiento de la cual es necesario un análisis de la participación de las personas con discapacidad y del nivel de involucramiento del resto de la población en el tema. La metodología es correlacional, de tipo documental, exploratoria, el diseño es transversal, no experimental, de campo. Para realizar la recolección de la información se aplicaron 2 tipos encuestas, una por variable y por consiguiente se llevó a cabo una prueba de correlación. Los resultados detallan que no existe una relación significativa entre las personas con discapacidad y el sector turístico obteniendo un nivel mayor al margen de error de 0.05, en torno a las dimensiones de investigación los resultados se replican con niveles mayores. En torno a esto se concluyó que un sector turístico con una estrecha relación hacia las personas con discapacidad y su necesidad requiere de acciones que sensibilicen al sector y dimensionen acciones para adaptar el sector y la infraestructura.

**Palabras clave:** Personas con discapacidad, sector turístico, sensibilización, involucramiento.

## Abstract

The project is called "Participation of people with disabilities and the Tourism Sector in the Riobamba canton, province of Chimborazo", the problem surrounding its implementation establishes low participation of people with disabilities in tourism; the objective is focused on analyzing the participation of people with disabilities and the tourism sector in the Riobamba canton, province of Chimborazo, being a city with tourist attractions delimited nationally and internationally and with a tourist industry in movement. It is necessary to analyze the participation of people with disabilities and the level of involvement of the rest of the population in the issue. The methodology is correlational, documentary, and exploratory; the design is a transversal, non-experimental field. To collect the information, two types of surveys were applied, one per variable, and therefore, a correlation test was carried out. The results show no significant relationship between people with disabilities and the tourism sector, obtaining a level more significant than the margin of error of 0.05. Regarding the research dimensions, the results are replicated with higher levels. Around this, it was concluded that a tourism sector with a close relationship with people with disabilities and their needs requires actions that raise awareness in the sector and dimension actions to adapt the industry and infrastructure.

**Keywords:** People with disabilities, tourist sector, awareness, involvement.



firmado electrónicamente por:  
GABRIELA MARIA DE  
LA CRUZ FERNANDEZ

Reviewed by:  
Msc. Gabriela de la Cruz Fernández  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603467929

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Introducción

La discapacidad es un término que se utiliza para referirse a una condición física, mental o sensorial que limita una o más actividades diarias de una persona. Por otro lado, el turismo se refiere al conjunto de actividades que las personas realizan cuando viajan a diferentes lugares con el fin de conocer, descansar, divertirse, aprender, entre otros objetivos.

La participación de personas con discapacidad en el sector turismo ha sido un tema de interés creciente en los últimos años. La Política Pública de Turismo Accesible, 2030 establece que, en el contexto de Ecuador, se han establecido cinco tipos de discapacidad (auditiva, visual, psicosocial, intelectual y física), todas las acciones que se refieren en la administración del turismo accesible deben desarrollarse en cómo agregar actividades o en la misma toma de decisiones relacionadas a estas (Ministerio De Turismo Ecuador).

Riobamba, es una ciudad con recursos turísticos delimitados nacional e internacionalmente que son potenciales para un crecimiento productivo y a la vez comercial como los centros históricos de la ciudad y el conocido volcán Chimborazo (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo) . La industria turística de la zona está constantemente en movimiento y supone oportunidades de adaptabilidad hacia las necesidades de las personas con discapacidad, pero no se observa una situación tangible de productos y servicios turísticos que consideren necesidades las necesidades especiales y trabajen en torno a ellas, tanto desde el punto de consumo de oferta, así como de ámbitos y entornos laborales y, por ende, se establece una escasa participación de las personas con discapacidad en el turismo. A pesar de los esfuerzos por mejorar la accesibilidad y la inclusión en el sector del turismo, las personas con discapacidad todavía enfrentan barreras significativas para su participación, tanto como turistas como trabajadores. Teniendo en cuenta la problemática abordada, se expone la pregunta de investigación: “¿Cómo se relaciona la participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?” partiendo desde la relación que expone una problemática actual.

En este contexto, la investigación propuesta es de carácter documental con un diseño transversal no experimental, empleando encuestas como instrumentos de recolección de información dirigidas a personas con discapacidad y a miembros del sector turístico.

El Capítulo I establece el apartado de introducción, en él se plantea el problema, el objetivo general y específicos respectivamente.

En el Capítulo II se incluyen los antecedentes, estado del arte y el marco teórico de las variables respectivamente, para su desarrollo se utilizaron recursos bibliográficos.

En el Capítulo III se centra en la metodología de investigación, tipo, diseño. A la vez, se desarrollan las técnicas de recolección de información, población y su respectiva muestra.

El Capítulo IV se detallan los resultados obtenidos de la recolección de información.

El Capítulo V desarrolla las conclusiones y recomendaciones de la investigación teniendo en cuenta los resultados en torno a las hipótesis de investigación.

Como punto final, el Capítulo VI desarrolla una propuesta teniendo en cuenta las conclusiones de la investigación y sus recomendaciones, siendo este un Manual.

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 Antecedentes Legales**

La Constitución de la República del Ecuador del año 2008 en el Art. 47 establece de manera clara y contundente el derecho al turismo de todas las personas, sin discriminación por motivos de discapacidad. Esta disposición constitucional sienta las bases para la construcción de un turismo inclusivo y accesible en Ecuador.

Se establece que el Estado garantizará políticas que prevengan la discapacidad y, en conjunto social y familiar promueve una rehabilitación de calidad, inclusión social y un ejercicio de derechos pleno de las personas con discapacidad. Se garantizará la accesibilidad tanto a bienes como a servicios centrándose en la salud, trabajo, transporte, recreación, educación, vivienda y la plena participación de los ciudadanos. También, se desplazarán las barreras arquitectónicas y de cualquiera otra índole que hagan difícil el acceso de las personas con discapacidad. Además, el Estado brindará apoyo psicológico gratuito para las personas con discapacidad y su entorno siendo casos de atención la discapacidad intelectual. También se impulsarán alternativas de comunicación, su acceso, uso, como el lenguaje de señas, el oralismo y el sistema braille para garantizar una interacción más inclusiva (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 47).

Teniendo esto en cuenta, el turismo y el derecho a la inclusión de las personas con discapacidad en la República del Ecuador es un tema de importancia si habla de un turismo con equidad y justicia. Todo lo expuesto dispone al estado hacia la toma de decisiones y el desarrollo de medidas que garanticen a las personas con discapacidad el acceso a productos y servicios de la industria del turismo.

"Según lo dispuesto en el Artículo 44 de la Ley de Turismo del Ecuador, la autoridad a nivel nacional que regula el turismo, en conjunto con los gobiernos autónomos descentralizados, debe gestionar y asegurar el acceso de las personas con discapacidad a la diversidad de oferta turística comercializada, asegurando prioridad, atención personalizada, servicios con diseño general, transporte accesible y servicios diseñados con adaptabilidad para los tipos de discapacidad. También se requiere que las empresas públicas y privadas

brinden servicios de manera permanente y promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad (Ley Orgánica de Discapacidades, 2014, art. 44)."

Las indicaciones presentadas por las Naciones Unidas para la Accesibilidad del Turismo (2005) son un punto de referencia a nivel internacional fundamental para el desarrollo de un turismo inclusivos estas disponen consejos funcionales y prácticos con el fin de que los destinos turísticos ofrezcan accesibilidad para las personas con discapacidad, haciendo énfasis en los tipos de productos y servicios, su diseño, los entornos que pueden ser utilizados por todas las personas sin importar su condición física o demás, se recomienda la eliminación de barreras de todo tipo para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a la oferta turística en general.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Accesibilidad del Turismo (2005) son un medio de gran valor para la investigación sobre participación de personas con discapacidad en el Turismo del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Lo establecido por las naciones Unidas para la Accesibilidad del Turismo brinda diversos conceptos y estructuras que permiten evaluar el nivel de accesibilidad de los destinos turísticos y permiten identificar áreas que requieren mejora.

Por otro lado, el Artículo 27 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD, 2006) direcciona el derecho que poseen las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones con las demás. Este derecho expone el acceso a un entorno de trabajo libre, inclusivo y de calidad, así como medidas centradas en la prohibición de la discriminación y de garantizar que las condiciones laborales sean justas para todos, así como de promover oportunidades de empleo en todos los sectores.

La CDPD además de reconocer el derecho al turismo que tienen las personas con discapacidad, establece también la obligación de todas las partes de desarrollar medidas para garantizar el acceso a los servicios turísticos en igualdad de condiciones para todos, esto incluye la eliminación de todo tipo de barreras teniendo en cuenta como se mencionó el transporte, la información o de infraestructura, así como el brindar asistencia y servicios de apoyo necesarios para que las personas con discapacidad puedan disfrutar con plenitud de las experiencias turísticas.

### **1.2.2 Antecedentes Documentales**

Para el desarrollo de los antecedentes se recurrió a diversas fuentes bibliográficas: artículos científicos, informes, reglamentos y publicaciones de entidades gubernamentales, etc., estas fuentes relacionadas a las variables de la investigación que aporten con bases de investigaciones previas y que permitan desarrollar cimientos investigativos.

En la investigación denominada: "Ejercicio de competencias laborales para el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad en el sector Turístico", se señala que las personas con discapacidad tienen dificultades para acceder a una

educación óptima y en términos de calidad; lo expuesto dificulta las oportunidades para optar por un trabajo digno que facilite una adecuada inserción laboral (Godoy, M.2022).

La investigación “La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación” establece que las personas con discapacidad enfrentan barreras en torno a la economía, la sociedad y a la vez físicas al momento de ser parte de actividades relacionadas al turismo. Este artículo expone una revisión de la legalidad y de cómo influye está en la oferta turística en este caso específicamente del Centro Histórico de la Ciudad de México. La oferta en el turismo no es óptima al hablar de la accesibilidad que requieren las personas con discapacidad y existe una falta de políticas públicas optimizadas, esto hace difícil un gozo pleno del tiempo libre como derecho humano universal. A partir de la innovación en ámbitos sociales que es posible fortalecer políticas públicas y privadas, así como sectores administrativos gubernamentales, investigativos, académicos, entro otros. El objetivo de la innovación se establece en la inclusión social de poblaciones vulnerables por medio del estudio y el desarrollo de nuevas opciones en el diseño, aplicación y gestión de medios que den paso al vínculo a los grupos vulnerables con el turismo. Esta investigación detalla la situación actual del sistema turístico del Centro Histórico en torno a la accesibilidad para personas con discapacidad y de cómo la innovación es un medio de mejora; los resultados obtenidos destacan deficiencias existentes en la oferta turística, centrándose en aspectos como la infraestructura de los distintos como restaurantes, hoteles y centros culturales, por otro lado la vialidad a causa de remodelaciones destacan una mayor accesibilidad (Matamoros, E et al., 2019).

La investigación “Turismo inclusivo y satisfacción del cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa”, tiene como objetivo, analizar qué relación existe entre el turismo inclusivo y la satisfacción del cliente; si el tema es la cobertura del turismo en su totalidad, se tiene en cuenta que las necesidades de los turistas son diversas y se trata de saciar las expectativas con de forma eficaz, la investigación posee cuatro capítulos, el primer capítulo presenta la introducción, en ella se expone el planteamiento del problema, los objetivos, justificación y la hipótesis del estudio; el segundo capítulo por su lado desarrolla el marco teórico, este incluye los antecedentes, fundamentos filosóficos, y el estado del arte tanto de las dos variables; El tercer capítulo se centra por su lado en la metodología, desarrolla el tipo y diseño de investigación, la unidad de análisis, la población y la muestra, en el cuarto capítulo se establece los resultados y discusión, teniendo en cuenta los resultados se prueba las hipótesis y se recurre a la generación de la realización de un Manual de capacitación acerca del turismo inclusivo como propuesta del estudio (Aulla, G. 2019).

### **1.3 Planteamiento del Problema**

La integración de personas con discapacidad en la sociedad y el ámbito laboral es un tema sumamente importante ahora, pero, en el sector turístico, a pesar del reconocimiento de la accesibilidad y la inclusión que se ha dado últimamente, todavía existen obstáculos que limitan la participación en el empleo. Estos retos pueden estar

relacionados con los escasos en la innovación y en la formación de los empleadores sobre temas relacionadas a la discapacidad, la falta de ajustes y adaptaciones en los espacios de trabajo y la falta también de recursos para estas. Teniendo esto en cuenta, por medio del análisis de la baja participación de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo—se requiere investigar, analizar y desarrollar las principales causas. Además, aunque la legislación ha avanzado en torno a garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación en el empleo en algunos países aún existe deficiencia en la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector del turismo situación que ciertamente afecta la calidad de vida y la misma participación plena en la sociedad, es fundamental investigar y analizar las barreras y desafíos que enfrentan las personas con discapacidad en el sector turístico y proponer soluciones para desarrollar y fomentar su participación plena y efectiva en el mercado laboral del sector.

### **1.3.1 Formulación del Problema**

#### **1.3.1.1 Problema General**

¿Cómo se relaciona la participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Justificación Teórica**

El turismo inclusivo ha desarrollado importancia en la academia en los últimos años, esto como una forma de garantizar el derecho a la recreación de las personas en su totalidad sin importar su condición (Osorio & Mendes, 2019; World Tourism Organization, 2018). Este enfoque pretende suprimir las barreras que imposibilitan que las personas con discapacidad gocen de las experiencias del turismo en las mismas condiciones que el resto de la población (Jafarizadeh et al., 2018).

El turismo inclusivo ha sido abordado desde varias perspectivas teóricas, y entre los modelos más relevantes se encuentra el propuesto por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en 2018. Este modelo define el turismo inclusivo como una creación de productos y servicios turísticos que son accesibles para todas las personas, sin importar sus capacidades. Para alcanzar este objetivo, la OMT hace un énfasis en la importancia de la accesibilidad universal, también la sensibilización del personal turístico y la participación activa de las personas con discapacidad en el diseño de la oferta turística.

Adecuado a este enfoque propuesto, la “Propuesta para la eliminación de barreras arquitectónicas para el mejoramiento del turismo accesible en el centro histórico de la ciudad de Riobamba” analiza la situación actual del turismo accesible en la ciudad y también identifica las barreras arquitectónicas que están presentes en su centro histórico. El estudio manifiesta la necesidad de ofrecer un servicio turístico que incluya a las personas con discapacidad, permitiéndoles disfrutar de los atractivos turísticos de la ciudad. Esto no solo impulsaría la actividad turística, sino que a su vez mejoraría la atención al cliente y los

beneficios para la comunidad. También, se conceptualizaría un cambio de actitud hacia las personas con discapacidad, manifestando una actitud y cultura que asegure la accesibilidad (Ortiz, M. 2011).

#### **1.4.2 Justificación Práctica**

La justificación práctica se basa en la necesidad de un turismo más inclusivo en el cantón Riobamba lo cual justifica la importancia práctica de este estudio. Siendo la provincia de Chimborazo un importante destino turístico dentro del Ecuador es fundamental asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios y productos turísticos en igualdad de condiciones. Datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2019) detallan que un 12,2% de la población ecuatoriana tiene algún tipo de discapacidad, lo que establece la importancia de abordar esta problemática en el ámbito turístico.

En este sentido, la participación de personas con discapacidad en el turismo del cantón Riobamba adquiere un valor práctico relevante. Los resultados de este estudio pueden proporcionar información clave a las autoridades locales, empresas de turismo y prestadores de servicios para el diseño e implementación de políticas y programas que se enfoquen en la accesibilidad universal y la inclusión de las personas con discapacidad en la oferta turística del cantón (Gómez & Molina, 2020).

Además, la investigación contribuirá a generar conciencia sobre las necesidades y barreras que enfrentan las personas con discapacidad en el ámbito del turismo y su industria en sí, desarrollando y fomentando una cultura de respeto y de inclusión en la comunidad local (Vera & Rodríguez, 2021). Con este contexto, los resultados pueden usarse por las organizaciones que trabajan con personas con discapacidad para gestionar sus acciones de promoción y de defensa de sus derechos en el ámbito turístico (Cruz & Teixeira, 2018).

#### **1.4.3 Justificación Metodológica**

La metodología aplicada en este proyecto de investigación generará a la población estrategias para mejorar la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Asimismo, es un preámbulo del análisis de temáticas, variables y dimensiones de investigación en torno a temas de interés. Es decir, que el enfoque metodológico ayudará para la mejora o el fomento de futuras investigaciones relacionadas.

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo General**

Analizar la participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
- Analizar la relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
- Analizar la relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe relación entre las Personas con Discapacidad y el Sector Turístico del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

- Las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales se relacionan con los turistas del sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
- Las barreras se relacionan con el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
- La sociedad se relaciona con el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Estado del Arte**

#### **2.1.1 Variable Independiente: Personas con Discapacidad**

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Organización Mundial de la Salud, 2001).

##### **2.1.1.1 Deficiencias Físicas, Mentales, Intelectuales o Sensoriales**

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de la ONU ofrece una perspectiva sobre la discapacidad. En lugar de centrarse solamente en las deficiencias individuales, se reconoce que la discapacidad surge de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras que hay en la sociedad. Estas barreras, que pueden ser físicas, actitudinales o institucionales, y ciertamente impiden la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con los demás.

##### **2.1.1.2 Barreras**

La Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) define las barreras como obstáculos que impiden la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones. En el ámbito de la salud, la OPS/OMS identifica barreras como la inaccesibilidad de los espacios, las dificultades en la comunicación, la falta de capacitación de los profesionales y las barreras contextuales como los costos de transporte y la falta de accesibilidad a edificios y servicios.

Kotler y Armstrong (2012) definen las barreras como factores que limitan o impiden el intercambio de ideas o bienes entre dos o más partes.

##### **2.1.1.3 Sociedad**

Castells (2010) pone énfasis en la naturaleza dinámica y de relaciones que tiene la sociedad, la describe como una red de relaciones sociales estructuradas por instituciones y organizaciones. Se destaca la interacción entre diferentes dimensiones como la cultura, la economía y la política, y la participación de actores individuales y colectivos en un espacio

y tiempo determinados. Esta visión resalta la complejidad y la constante evolución de la sociedad.

La sociedad se puede definir como un grupo de individuos que tienen similitudes y comparten aspectos como la cultura, el territorio y aspectos sociales de organización y económica de manera igualitaria (Kendall, 2019, p. 4).

### **2.1.2 Variable Dependiente: Sector Turístico**

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el sector turístico, abarca una amplia gama de actividades económicas relacionadas, desde la creación de productos y servicios hasta su promoción y comercialización de estos. Estas actividades buscan satisfacer las necesidades de los turistas, residentes como no residentes, quienes viajan por motivos diversos como el ocio, la recreación, la cultura o los negocios. Esta perspectiva del turismo destaca la complejidad y su contribución al desarrollo económico de una región.

#### **2.1.2.1 Turistas**

La OMT, que define al turista como una persona que se transporta a un sitio distinto al de su residencia habitual por un período de tiempo menor a un año, por cualquier motivo (ocio, negocio, familiares, etc.) y que no practica actividades que le generen dinero en el lugar visitado.

Un individuo que se mueve de su lugar de origen a otro sitio con el objetivo de visitarlo, conocerlo y realizar actividades de diversión y recreación durante un periodo limitado de tiempo (Buhalis & Costa, 2006).

#### **2.1.2.2 Servicios Turísticos**

La OMT define los servicios turísticos como el conjunto de prestaciones que se brindan a los visitantes durante su viaje, incluyendo alojamiento, restauración, transporte, atracciones y otros servicios que facilitan su experiencia en el destino.

Según Buhalis y Costa (2006), los servicios turísticos son: bienes de carácter intangible que brindan experiencias únicas y personalizadas a los turistas, estas incluyen la alimentación, transporte, alojamiento, el entretenimiento y otros tipos de servicios que complementan la actividad turística.

#### **2.1.2.3 Satisfacción**

La satisfacción enfocada en clientes es un estado de las emociones que aparece cuando las expectativas que estos clientes tienen pasan a ser solventadas o a su vez superadas al haber atravesado una experiencia prestada por medio de un servicio o producto, y que concluye en una evaluación positiva del servicio dado (Kim & Lee, 2017).

La satisfacción es una respuesta de las emociones o una respuesta evaluativa a la comparación lo esperado y lo experimentado lo que detalla el nivel de alegría o desinterés y descontento hacia una situación en específico (Oliver, 2014, p. 41).

## 2.2 Marco Teórico

### 2.2.1 Tipos de Discapacidad

La discapacidad, según la OMS, se refiere a cualquier condición que limite la capacidad de una persona para realizar actividades o participar en la sociedad de una forma plena, en iguales condiciones con los demás. Existen diferentes tipos de discapacidad los cuales se clasifican de acuerdo a la condición que afecta a la persona que la padece. A continuación, se detalla una descripción de los principales tipos de discapacidad:

#### 2.2.1.1 Discapacidad Física

La discapacidad física, según la OMS (2001), es el conjunto de las limitaciones que afectan la movilidad, la coordinación o la función física de una persona. Estas limitaciones pueden tener varios orígenes, como enfermedades congénitas, lesiones, accidentes cerebrovasculares o enfermedades neuromusculares, entre otros.

Las personas con discapacidad física pueden tener dificultades para llevar a cabo actividades como caminar, correr, subir escaleras, usar las manos o los brazos, o mantener el equilibrio, la gravedad de la discapacidad física puede variar de forma considerable, desde limitaciones leves hasta discapacidades más severas que necesitan asistencia o dispositivos de apoyo para realizar actividades básicas.

Figura 1  
Tipos de Discapacidad Física



Nota. Elaborado por el autor con datos tomados de la organización Impulsa Igualdad. (2024).

### 2.2.1.2 Discapacidad Sensorial

La discapacidad sensorial tiene que ver con la pérdida o bien la disminución de la función de uno o varios sentidos, como el habla, la visión, o la audición, estas discapacidades pueden afectar de manera significativa la interacción de las personas con su entorno (OMS, 2021).

Las personas con discapacidad sensorial pueden experimentar dificultades para ver, oír, hablar o comunicarse, en torno a la gravedad que tiene la discapacidad de tipo sensorial esta varía desde una pérdida leve hasta una pérdida de la función sensorial en su totalidad.

Figura 2  
Tipos de Discapacidad Sensorial



Nota. Elaborado por el autor con datos tomados de Diswork. (2023).

### 2.2.1.3 Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual, de acuerdo con la OMS (2021), se centra en las limitaciones en las funciones intelectuales como lo son el aprendizaje, la comprensión y el razonamiento. Estas limitaciones pueden dificultar la capacidad de las personas para desenvolverse en la vida diaria y tomar decisiones.

Las personas con discapacidad intelectual pueden enfrentar desafíos en el aprendizaje de nuevas habilidades, la comprensión de conceptos difíciles, el resolver problemas y la toma de decisiones. La gravedad de la discapacidad intelectual varía, va desde una discapacidad leve hasta una discapacidad severa que requiere apoyo considerable para realizar actividades cotidianas.

Figura 3  
Tipos de Discapacidad Intelectual

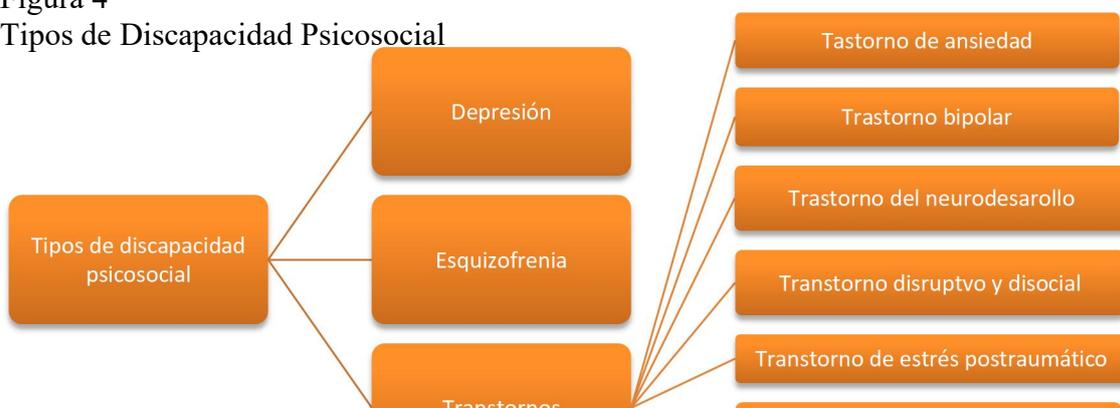


Nota. Elaborado por el autor con información tomada de la UNIR en la sección de académico y noticias. (2024).

### 2.2.1.4 Discapacidad Psicosocial

De acuerdo con el Instituto Mexicano del Seguro Social, la discapacidad psicosocial se basa en variación bioquímica y genética que interfiere en la forma de pensar, así como en las emociones, el humor, el comportamiento, la habilidad social y de relaciones conjuntamente con el comportamiento diario de una persona (IMMS, 2024).

Figura 4  
Tipos de Discapacidad Psicosocial



Nota. Elaborado por el autor con datos tomados de la fundación Adecco. (2025).

## **2.2.2 Derechos y Deberes de las Personas con Discapacidad**

### **2.2.2.1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), adoptada por la ONU en 2006, busca garantizar que las personas con discapacidad disfruten de todos sus derechos humanos y de sus libertades fundamentales en iguales condiciones, promoviendo el respeto a su dignidad (Naciones Unidas, 2006).

Si bien es cierto que la CDPD proporciona un marco legal fundamental para la protección de los derechos de las personas con discapacidad, es importante seguir trabajando para superar los obstáculos que aún existen y asegurar la inclusión de este grupo en la sociedad ecuatoriana.

### **2.2.2.2 Mecanismos para la Protección de los Derechos**

La reparación por violaciones de derechos humanos busca y pretende restituir a las víctimas el pleno goce de sus derechos a través de medidas como la restitución, la compensación, la rehabilitación y la satisfacción. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2023).

Estas formas de protección de derechos son sumamente importantes para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos. Estos mecanismos pretenden garantizar el acceso a la justicia y la reparación para quienes han sufrido violaciones a sus derechos. No solamente permiten que las víctimas obtengan resarcimiento por los daños que han sufrido, sino que también contribuyen a prevenir futuras violaciones al promover una cultura de respeto a los derechos humanos.

## **2.2.3 Barreras Físicas**

### **2.2.3.1 Infraestructura Inaccesible**

La inclusión social tiene que ver con el proceso de asegurar que todas las personas, sin importar su edad, su capacidad o su condición, tengan las mismas oportunidades y que puedan participar en la sociedad de una manera plena. La inclusión de carácter social tiene que ver con eliminar las barreras que excluyen a las personas que padecen una

discapacidad y a la vez tiene que ver con crear un entorno en el que todos puedan participar de manera equitativa (Organización de las Naciones Unidas, 2006).

La infraestructura accesible es un derecho fundamental de las personas con discapacidad. Es importante destacar medidas con urgencia para disminuir y eliminar paulatinamente las barreras físicas, sensoriales, cognitivas y de comunicación que existen en la actualidad y promover un diseño universal en la construcción de nuevos espacios físicos.

### **2.2.3.2 Dificultades de Acceso a Espacios Públicos**

Los espacios públicos son lugares abiertos a todos, sin importar su origen social, económico o cultural. Son importantes para el bienestar de las personas, ya que les permiten la interacción social, la recreación, el ejercicio y el desarrollo cultural (García & Sánchez, 2019).

La accesibilidad a los espacios públicos en personas con discapacidad se ve limitada debido al carente desarrollo de medidas que se adapten a las necesidades, así mismo la distinción social y la poca importancia que se le da al tema.

## **2.2.4 Barreras de Comunicación**

### **2.2.4.1 Señalización en Braille**

Una señalización deficiente, que incluye la ausencia de braille o señales de baja calidad, frena de manera significativa la autonomía de las personas con discapacidad visual, esto limita su acceso a servicios, a la participación social y a la movilidad segura en entornos urbanos (García & Sánchez, 2019).

La falta de señalización en Braille es un problema que afecta a un gran número de persona con discapacidad de tipo visual. Esto pretende consecuencias graves en torno a la autonomía, seguridad y la propia calidad de vida. Es fundamental que las autoridades de espacios públicos tomen y desarrollen medidas para garantizar la implementación de la señalización en Braille, en conjunto con las normas y regulaciones vigentes.

### **2.2.4.2 Ausencia de Intérpretes de Lengua de Señas**

Los intérpretes de lengua de señas desempeñan un papel importante como mediadores comunicativos entre personas sordas y oyentes, ellos hacen más sencilla la participación plena de las personas sordas en varios ámbitos como la educación, la salud, la justicia y la administración pública (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La falta de intérpretes de lengua de señas en la sociedad tiene afectaciones grandes dentro de una sociedad. Esta situación aporta a crear barreras grandes para la comunidad, limitando su acceso a servicios fundamentales como la atención médica, la educación y la justicia. A la vez, es un obstáculo en su participación plena en la sociedad y política, esto conlleva a un aislamiento social y oportunidades laborales reducidas.

## 2.2.5 Barreras Actitudinales

### 2.2.5.1 Prejuicios y Estereotipos

Según Dovidio et al. (2011), la discriminación tiene que ver con tratar a un individuo o a un grupo de forma diferente y poco favorable basándose en características como la raza, el género o la orientación sexual. Esta desigualdad puede aparecer en varios ámbitos de la vida social, como el acceso a un trabajo, la educación, la vivienda o los servicios públicos.

Los prejuicios y estereotipos tienen repercusiones fuertes y negativas socialmente. Alientan la discriminación, la exclusión social y la desigualdad, y crean líneas que no posibilitan el desarrollo de individuos y de grupos marginados. Estos sesgos distorsionan la percepción de la realidad, alargando ciclos injustos y que generan conflicto.

Figura 5  
Barreras de la Accesibilidad



Nota. Adaptado de la Agencia Nacional de Discapacidad. (2023).

## 2.2.6 Turismo Inclusivo: Conceptos, Beneficios y Desafíos

### **2.2.6.1 Características del Turismo Inclusivo**

El turismo inclusivo se establece como una modalidad que se centra en garantizar el acceso a las experiencias del turismo para todas las personas, sin que importen sus características o circunstancias (OMT, 2018). Tiene que ver con un enfoque que va más allá de solamente la eliminación de barreras físicas, sino que abarca el acceso universal en sus dimensiones física, social, cultural y actitudinal (Ozores, 2019).

El turismo inclusivo se plantea como un modelo turístico con responsabilidad y ciertamente con ética que hace parte de la construcción de sociedades equitativas y sostenibles. Su desarrollo necesita de un compromiso en sinergia por parte de los gobiernos, las empresas turísticas, las organizaciones sociales y la población en general.

### **2.2.6.2 Principios Rectores del Turismo Inclusivo**

El turismo inclusivo busca eliminar cualquier tipo de discriminación, aportando con la diversidad y promoviendo la participación de todas las personas en las actividades turísticas, sin importar su discapacidad, edad, género, raza, etnia, religión, orientación sexual u otra condición (Gómez, 2022).

Los principios que rigen al turismo inclusivo forman una guía fundamental para la implementación de un modelo turístico ético, responsable y sostenible que garantice la accesibilidad y mediante esto el disfrute de las experiencias del turismo para todas las personas, sin distinción.

## **2.2.7 Desafíos del Turismo Inclusivo**

### **2.2.7.1 Capacitación Insuficiente del Personal Turístico**

La capacitación del personal turístico se presenta como un elemento fundamental para el éxito de cualquier iniciativa turística, y cobra especial relevancia en el contexto del turismo inclusivo. Una capacitación insuficiente del personal turístico puede convertirse en un obstáculo significativo para el desarrollo e implementación de experiencias turísticas accesibles y de calidad para todas las personas, sin distinción de sus características o circunstancias (Osorio, 2018).

Una capacitación adecuada permite al personal turístico adquirir las competencias necesarias para brindar una atención de calidad, accesible y respetuosa a todos los turistas, sin importar sus características o circunstancias.

### **2.2.7.2 La Insensibilización y Conocimiento Sobre la Inclusión**

Los escasos de sensibilización y de conocimiento sobre la inclusión es uno de los obstáculos más presentes en torno el desarrollo del turismo inclusivo. Esto se establece en varios ámbitos, las necesidades que tienen personas con discapacidad y su falta de comprensión, como también la discriminación y la ignorancia hacia la diversidad (Gómez, 2022).

El desconocimiento sobre los derechos de las personas con discapacidad, y otros grupos como por ejemplo minorías étnicas contribuyen a la generación de entornos con una accesibilidad deficiente y a la vez de políticas inadecuadas. Asimismo, fomenta estereotipos y prejuicios, lo que por su parte contribuye a la discriminación.

## **2.2.8 Situación del Turismo Inclusivo en el Cantón Riobamba**

### **2.2.8.1 Población con Discapacidad en el Cantón Riobamba**

En Riobamba, cantón de la provincia de Chimborazo, Ecuador, la prevalencia de la discapacidad se dispone con los datos provinciales. Si bien no se establecen de cifras específicas para el cantón, el CONADIS reporta que un 3,04% de la población de Chimborazo tiene algún tipo de discapacidad (Fortalecimiento integral a las personas con discapacidad en la provincia de Chimborazo, 2018).

La población especificada establece que al ser una de las pocas zonas con alta incidencia de población con discapacidad es necesario analizar de una forma más profunda sus afectaciones en su día a día esto pretendiendo determinar los cambios necesarios para una calidad de vida óptima.

## **2.2.9 Características Socioeconómicas de las Personas con Discapacidad**

### **2.2.9.1 Accesibilidad de los Atractivos Turísticos para Personas con Discapacidad**

La accesibilidad de los atractivos turísticos es importante para que las personas con discapacidad disfruten del turismo en iguales condiciones. Cuando los atractivos son accesibles, todos pueden participar y beneficiarse de las experiencias turísticas (Organización Mundial del Turismo, 2018).

La accesibilidad de los atractivos turísticos es crucial para un turismo inclusivo alineado con la igualdad de oportunidades y la responsabilidad social. Además de los beneficios sociales, la accesibilidad mejora la imagen del destino y genera beneficios económicos, contribuyendo a un turismo más justo y sostenible.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

##### **3.1.1.1 Investigación Observacional**

Esta investigación es observacional debido a que se desarrolla en torno al análisis y recopilación de información de forma sistemática y se centra en evitar la manipulación de variables por ello establece relaciones por medio de hipótesis (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La investigación es observacional en torno a una necesidad de apreciación de como las personas con discapacidad desempeñan sus labores, el análisis de las barreras que enfrentan y cómo participan en el sector turístico sin alterar su comportamiento o las dinámicas en el entorno, además la observación puede contribuir con datos cualitativos que complementen las respuestas de los participantes.

##### **3.1.1.2 Investigación Correlacional**

En esta investigación se desarrolló un estudio correlacional, este se basa en realizar un análisis estadístico de dos variables entre ellas sin que sean alteradas (Hair et al., 2019). Asimismo, se analizan puntos importantes en este tipo de investigación. Las relaciones y variables existentes se recopilan de manera natural.

Se opto por una Investigación Correlacional debido a que se aplicaron encuestas en cada una de las variables usando la escala de Likert como medidor de respuesta, esto permite analizar la relación que puede existir entre las variables: personas con discapacidad y sector turístico. También es importante para proponer hipótesis que expliquen por qué ciertas variables están o no relacionadas.

### **3.1.1.3 Investigación Documental**

Según Hernández et al., (2010), la investigación documental se establece como un procedimiento de investigación que se centra en analizar la información que se extrae de fuentes documentales, bibliográficas diversas.

Se ha utilizado la Investigación Documental debido a que se revisó documentos, archivos institucionales, manuales gubernamentales, informes, normativas, tesis, entre otros., que permitan un análisis más profundo de las variables de investigación.

### **3.1.1.4 Investigación Exploratoria**

Según Hernández et al. (2010), la investigación exploratoria se conoce como un tipo de investigación de carácter inicial y con flexibilidad este facilita la obtención de una visión generalizada de un tema o problema de investigación.

Se ha utilizado la Investigación Exploratoria porque el fenómeno a entender no ha sido ampliamente estudiado. Además, se analizó varios tipos de información para poder agrandar el panorama de acuerdo a datos cuantitativos y cualitativos. Finalmente se planea que esta investigación pueda servir para siguientes estudios que quieran ahondar mucho más en el tema o tengan un fin específico.

## **3.1.2 Diseño de la Investigación**

### **3.1.2.1 Diseño Transversal**

Un diseño o estudio transversal, de prevalencia, es un tipo de estudio de observación que estudia datos de variables establecidas en un lapso de tiempo sobre un entorno o población que sugiere también una muestra o subconjunto en un momento dado (Hernández et al., 2010).

La investigación tiene un Diseño Transversal porque no existe una manipulación en el entorno para recabar datos en ninguna de las variables, por lo cual se llevó a cabo una investigación donde únicamente se observaron las reacciones de las variables para poder relacionarlas.

### **3.1.2.2 Diseño no Experimental**

Un diseño no experimental, también conocido como estudio no experimental o estudio ex post facto, es un tipo de estudio de observación que se centra en la recolección de datos de variables ya presentes sin tener una intervención de la persona que investiga (Hernández et al., 2010).

La investigación tiene un Diseño No Experimental ya que permite analizar fenómenos en su estado natural, como la percepción de inclusión o barreras que enfrentan las personas con discapacidad que trabajan en el sector turístico y cómo el sector turístico acepta en su círculo de trabajo a las personas con discapacidad.

### **3.1.2.3 Diseño de Campo**

El diseño o estudio de campo, es un tipo de estudio también de observación que recolecta datos directamente de la zona de estudio (Hernández et al., 2010). Este tipo de estudio radica en la interacción del investigador con los miembros de quienes se recolecta la información o con el entorno para obtener información de primera mano sobre el tema de investigación.

Se usó el Diseño de Campo para trabajar directamente con las personas, instituciones o entornos que forman parte del sector turístico en Riobamba, para obtener datos reales y actualizados sobre la inclusión de personas con discapacidad.

### **3.1.2.4 Diseño Analítico**

El diseño analítico, también llamado estudio observacional analítico, examina que relación hay entre una variable de exposición y una variable de resultado, en los estudios analíticos el investigador no manipula las variables, sino que solamente observa y analiza las asociaciones entre ellas. (Hernández et al., 2010).

Se usó el Diseño Analítico porque la información que se obtuvo fue relevante para comprender la relación que puede existir entre las variables, con el fin de comprobar la hipótesis planteada para la investigación.

### **3.1.2.5 Enfoque de la Investigación**

## **3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **3.2.1 Técnica**

Para la variable independiente y dependiente se ha aplicado una encuesta a cada una de las poblaciones que se encuentran en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

### **3.2.2 Instrumentos**

Se creó un cuestionario de 3 dimensiones con 9 preguntas para la variable independiente y 10 preguntas para la variable dependiente. Este instrumento está valorado bajo una escala de Likert con una calificación mínima de 1 como "No es importante", 2 "Poco importante", 3 "Neutral", 4 Importante y 5 "Muy importante".

## **3.3 Unidades de Análisis**

**Variable Independiente - Personas con Discapacidad:** La unidad de análisis corresponde a personas con discapacidad del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

### **Dimensiones**

- Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales
- Barreras
- Sociedad

**Variable Dependiente - Sector Turístico:** Administradores, propietarios, gerentes de establecimientos, entidades, empresas pertenecientes al sector turístico.

**Dimensiones**

- Turistas
- Servicios Turísticos
- Satisfacción

### **3.3.1 Población de Estudio y Tamaño de la Muestra**

Para Hernández et al. (2010), la población es la unión de datos que van a ser analizados en un proceso de investigación.

En este caso en específico la población son todas las personas con discapacidad para la variable independiente y, por otro lado, el sector turístico para la variable dependiente refiriéndose a este como administradores, propietarios, gerentes de establecimientos, entidades, empresas pertenecientes al sector. Ambas poblaciones serán tomadas del cantón Riobamba para cada variable respectivamente. Se tuvieron en cuenta rangos etarios considerando aspectos como actividad laboral.

#### **3.3.1.1 Población de la Variable Independiente: Personas con Discapacidad**

En el cantón Riobamba, de acuerdo con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) (2023) en el cantón Riobamba existen 4119 personas con discapacidad. Se usó un rango etario que va de 19 a los 64 años, el propósito de la selección de este rango es el de analizar la inmersión de las personas con discapacidad en el sector turístico teniendo en cuenta un grupo poblacional que estableciéndolo de manera resumida, tiene mayor autonomía al tomar decisiones de viaje y de acceso a experiencias turísticas, es decir, se incluyen personas en edad productiva, una población económicamente activa y presente en la participación social, esto permite entender cómo la accesibilidad en el turismo impacta en su calidad de vida, las oportunidades de recreación y su inclusión, a la vez, se dejó de lado a menores de 18 años debido a su dependencia en planificar y tomar decisiones turísticas por parte de sus tutores legales, esto podría haber afectado la fiabilidad de las respuestas teniendo en cuenta la experiencia personal. El extremo superior de 64 años responde a la intención de evaluar a la población que aún se encuentra dentro de la edad laboral y que mantiene hábitos de viaje frecuentes. Es importante decir que esta decisión y enfoque poblacional se centra en individuos que enfrentan retos particulares en torno al turismo accesible todo esto mientras se encuentran en una etapa de su vida donde una participación de carácter activo es más común.

#### **3.3.1.2 Selección de la Muestra de la Variable Independiente**

Para seleccionar la muestra para la investigación, se consideraron las 4119 personas expuestas en la población, posteriormente se realiza en cálculo de población finita (Herrera Castellanos, M, 2011).

Se utilizó la ley de Pareto estableciendo una relación 80/20 permitiendo establecer elementos mínimos de 20% que al ser resueltos impactan en un 80% de manera positiva a los resultados. Empleando así, el siguiente cálculo:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**DONDE:**

**n**= Tamaño de la muestra

**N**= Universo 4119

**p** = Variabilidad de ocurrencia (0,8)

**q** = Variabilidad de no ocurrencia (0,2)

**E**= Error de estimación 5% = 0,05%

**z** = Nivel de confianza 95% (1,96)

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,8 \cdot 0,2 \cdot 4919}{4919 \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,8 \cdot 0,2}$$

n = 232 encuestas a realizar.

### **3.3.1.3 Población de la Variable Dependiente: Sector Turístico**

En la variable dependiente se precisó el uso del muestreo por conveniencia siendo necesario ya que la población de análisis administradores, propietarios, gerentes de establecimientos, entidades, empresas pertenecientes al sector turístico no delimita un sector específico si no que supone un análisis a la vez de trabajadores encargados y de personal presente en establecimientos que puedan responder los cuestionamientos de la encuesta correspondiente.

### **3.3.1.4 Selección de la Muestra de la Variable Dependiente**

Bajo el muestreo por conveniencia se obtuvieron 100 encuestados para el desarrollo de recolección de información para la variable dependiente.

## **3.4 Operacionalización de Variables y Matriz de Consistencia**

La operacionalización de variables fue importante para construir el marco teórico, dando información sobre variables, dimensiones, categorías e indicadores. A la vez también, la matriz de consistencia permitió alinear el objetivo general, los objetivos específicos, la metodología y la delimitación de la población, demostrando la coherencia de la investigación.

## **3.5 Confiabilidad del Instrumento**

Para identificar la confiabilidad de los instrumentos de investigación se utilizó el coeficiente estadístico de “Alfa de Cronbach” mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics, tanto para la variable independiente como para la variable dependiente utilizando los resultados obtenidos.

Tabla 1  
Valores Alfa de Cronbach

<b>Alfa</b>	<b>Fiabilidad</b>
>0,9	Excelente
Entre 0,9-0,8	Bueno
Entre 0,8-0,7	Aceptable
Entre 0,7-0,6	Débil
Entre 0,6-0,5	Pobre
<0,5	No es aceptable

*Nota.* Betancourt, A. (2018)

### 3.5.1 Confiabilidad del Instrumento Variable Independiente

Tabla 2  
Fiabilidad Variable Independiente

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N. de Elementos
,902	9

*Nota.* Encuestas Aplicadas, SPSS

Se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de ,902 cantidad que indica un nivel excelente de acuerdo con el rango de fiabilidad expuesto.

### 3.5.2 Confiabilidad del Instrumento Variable Dependiente

Tabla 3  
Fiabilidad Variable Dependiente

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N. de Elementos
,816	10

*Nota.* Encuestas Aplicadas, SPSS

Se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de ,816 cantidad que indica un nivel bueno de acuerdo con el rango de fiabilidad expuesto.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis e Interpretación de Resultados de la Variable Independiente

Posterior a la aplicación de las encuestas dirigidas a las personas con discapacidad en base a la muestra se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 4  
Análisis e interpretación de la Variable Independiente

Nº	Ítem	Análisis
<b>Información General</b>		
1	Género	De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, se observa que el 56,97% fueron de género masculino, el 36,21% de género femenino y el 7,76% otro, con los resultados presentados se puede concluir que la mayoría de encuestados son de género masculino.
2	Edad	De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, se observa que el 41,36% tienen edades entre 34-41 años, el 26,72% de 50 o más años, el 13,36% de entre 42-49 años, el 10,78% 26-33 años y finalmente el 7,76% de 18-25 años, se concluye que el mayor número de encuestados tiene edades entre los 34-41 años.
3	Nivel de Educación	De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, el 36,64% de encuestados tienen un nivel de instrucción bachillerato, el 25,86% superior, el 21,55% básica, el 8,19% ninguno y finalmente el 7,76% secundaria, se concluye que el mayor porcentaje tienen un nivel de instrucción bachillerato.
4	Tipo de Discapacidad	De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, el 42,24% tienen una discapacidad auditiva, el 39,66% tienen una discapacidad física y el 18,10% otra, se concluye que el mayor porcentaje de encuestados tienen una discapacidad de

---

tipo auditiva.

## **Información Especifica**

### **1 Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales**

#### **1.1 Participación**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, sobre qué tan importantes son las leyes y políticas actuales para que la persona pueda participar en el sector turístico el 52,16% lo manifestaron como muy importante, el 45,26% importante y el 2,59% como nada importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

#### **1.2 Igualdad**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre la importancia de la implementación de políticas de igualdad de condiciones para personas con discapacidad el 43,97% respondió muy importante, el 40,09% importante, el 10,34% neutral, el 3,02% nada importante y el 2,59% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

#### **1.3 Interacción**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre qué tan importante es que el personal de la empresa sepa cómo interactuar con personas con discapacidad, el 54,74% manifestó que muy importante, el 20,69% neutral, el 18,10% importante, el 3,45% poco importante y el 3,02% nada importante, el mayor porcentaje considera al enunciado muy importante.

### **2 Barreras**

#### **2.1 Accesibilidad**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre cuán importante es la accesibilidad para que pueda desempeñar su rol dentro del sector turístico el 62,50% lo consideró muy importante, el 25,86% importante, el 5,17% neutral, el 3,45% nada importante y el 3,02% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

#### **2.2 Costo adicional**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre si consideran importante que las empresas turísticas inviertan en un costo adicional en varios beneficios o aspectos para que pueda realizar sus actividades el 57,76% respondió muy importante, el 23,28% importante, el 15,52 neutral, el 3,02 poco importante y el 0,43% nada importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

---

**2.3 Profesional** De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre si la formación profesional que ha recibido dentro del sector turístico le ha proporcionado las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones el 52,59% respondió muy importante, el 36,64% importante, el 7,33% neutral, el 2,59% poco importante y el 0,86% nada importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

### **3 Sociedad**

**3.1 Instituciones y Organizaciones** De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre si considera importante que las instituciones y organizaciones desarrollen medidas para la integración social y dinámica de las personas con discapacidad, el 55,17% respondió muy importante, el 29,31% importante, el 7,76% nada importante, el 4,74% neutral y el 3,02% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

**3.2 Espacios** De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre cuán importante es la creación de espacios más inclusivos y accesibles para las personas de su condición, el 67,67% respondió muy importante, el 18,53% importante, el 13,36% neutral y el 0,43% nada importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

**3.3 Tiempo** De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre cuán importante es la disponibilidad de tiempo flexible para personas con discapacidad que trabajan en el sector turístico, el 62,50% respondió muy importante, el 21,12% neutral, el 10,78% importante y el 5,60% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

## **4.2 Análisis e Interpretación de Resultados de la Variable Dependiente**

Posterior a la aplicación de las encuestas dirigidas al sector turístico en base a la muestra se obtiene los siguientes resultados.

Tabla 5  
Análisis e Interpretación de la Variable Dependiente

<b>Nº</b>	<b>Ítem</b>	<b>Análisis</b>
<b>Información General</b>		
1	Tipo de empresa	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre el tipo de empresa turística a la que pertenece o es propietario el encuestado, el 36,00% respondió alimentos y bebidas, el

		24,00% operación e intermediación, el 16,00% alojamiento, el 14,00% transporte y el 10,00 otros, se concluye que el mayor porcentaje respondió alimentos y bebidas.
2	Número de trabajadores	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre el número de trabajadores existentes en la empresa, el 62,00% respondió 1-5, el 22,00% 5-10, el 14,00% 10-15, el 2,00% 15-20, se concluye que el mayor porcentaje tiene de 1-5 trabajadores.
3	Número de personas con discapacidad en el establecimiento	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre si existen personas con discapacidad trabajando en el establecimiento, el 76,00% respondió que no mientras que el 24,00% que sí, se concluye que el mayor porcentaje respondió que no existen personas con discapacidad trabajando en el establecimiento.
<b>Información Especifica</b>		
<b>1</b>	<b>Turistas</b>	
1.1	Períodos	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de períodos de capacitación sobre las necesidades de personas con discapacidad que laboran en el sector turístico, el 48,00% respondió muy importante, el 20,00% importante, el 20,00% neutral, el 6,00% poco importante, y el 6,00% nada importante, el mayor porcentaje respondió muy importante.
1.2	Motivación al personal	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de motivar al personal sobre el aprendizaje de las necesidades de las personas con discapacidad, el 44,00% respondió muy importante, el 26,00% neutral, el 14,00% nada importante, el 8,00% poco importante y el 8,00% importante.
1.3	Actividades	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la implementación por parte de la empresa de actividades específicas para personas con discapacidad, el 40,00% respondió muy importante, el 24,00% importante, el 22,00% neutral, el 10,00% nada importante y el 4,00% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.
<b>2</b>	<b>Servicios Turísticos</b>	
2.1	Alojamiento	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la

---

		<p>población de la variable dependiente sobre la importancia de la participación de personas con discapacidad en el sector de Alojamiento y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos, el 36,00% respondió muy importante, el 26,00% importante, el 18,00% nada importante, el 16,00% neutral, e4,00% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.</p>
2.2	Restauración	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la participación de personas con discapacidad en el sector de Restauración y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos, el 28,00% respondió importante, el 24,00% muy importante, el 16,00% nada importante, el 16,00% poco importante, el 16,00% neutral, se concluye que el mayor porcentaje respondió importante.</p>
2.3	Transporte	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la participación de personas con discapacidad en el sector de Transporte y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades, el 44,00% respondió muy importante, el 18,00% importante, el 18,00% nada importante, el 10,00% neutral y el 10,00% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.</p>
2.4	Atracciones turísticas	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la participación de personas con discapacidad en Atracciones turísticas y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades, el 36,00% respondió muy importante, el 26,00% importante, el 16,00% neutral, el 16,00% nada importante y el 6,00% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.</p>
<b>3</b>	<b>Satisfacción</b>	
3.1	Experiencia	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de adaptar los servicios turísticos para brindar una experiencia inclusiva a personas con</p>

---

		discapacidad, el 48,00% respondió muy importante, el 28,00% importante, el 12,00% nada importante, el 6,00% poco importante y el 6,00% neutral, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.
3.2	Evaluación del servicio	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la evaluación del servicio en el sector turístico que deba considerar las necesidades de las personas con discapacidad como un aspecto importante, el 54,00% respondió muy importante, el 32,00% importante, el 10,00% poco importante, el 2,00% nada importante y el 2,00% neutral, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.
3.3	Expectativas	De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la atención a las necesidades de las personas con discapacidad es importante para satisfacer las expectativas del cliente en el sector turístico, el 42,00% respondió muy importante, el 26,00% importante, el 16,00% nada importante, el 10,00% poco importante y el 6,00% neutral, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

**4.3 Prueba de Hipótesis**

Para la comprobación de hipótesis se analizan, por un lado, la hipótesis de investigación  $H_1$  y por otro lado la hipótesis nula  $H_0$ , esto se realiza en cada una de las hipótesis utilizando el estadístico de prueba Chi Cuadrado.

**4.3.1 Hipótesis General**

- a)  **$H_1$ :** Existe relación entre las personas con discapacidad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.  
 **$H_0$ :** No existe relación entre las personas con discapacidad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
- b) **Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$**
- c) **Estadístico de prueba:** Chi Cuadrado.

Tabla 6  
Prueba de Hipótesis General

<b>Pruebas de Chi Cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>Gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi Cuadrado de Pearson	7,762 <sup>a</sup>	8	,457

Razón de verosimilitud	7,846	8	,449
Asociación lineal por lineal	1,072	1	,300
N de casos válidos	100		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

**d) Discusión:** Se obtuvo un nivel de significancia de 0,457 cantidad mayor al margen de error expuesto de 0,05 por lo tanto se concluye en aceptar la hipótesis nula **H<sub>0</sub>** y se rechaza la hipótesis de investigación **H<sub>i</sub>**, es decir no existe relación entre las personas con discapacidad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### 4.3.2 Hipótesis Específica 1

**a) H<sub>i</sub>:** Existe relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

**b) Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$**

**c) Estadístico de prueba:** Chi Cuadrado.

Tabla 7  
Prueba de Hipótesis Específica 1

Pruebas de Chi Cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi Cuadrado de Pearson	19,553 <sup>a</sup>	12	,076
Razón de verosimilitud	17,935	12	,118
Asociación lineal por lineal	1,751	1	,186
N de casos válidos	100		

a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

**d) Discusión:** Se obtuvo un nivel de significancia de 0,076 cantidad mayor al margen de error expuesto de 0,05 por lo tanto se concluye en aceptar la hipótesis nula **H<sub>0</sub>** y se rechaza la hipótesis de investigación **H<sub>i</sub>**, es decir, no existe relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### 4.3.3 Hipótesis Específica 2

**a) H<sub>i</sub>:** Existe relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

**b) Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$**

**c) Estadístico de prueba:** Chi Cuadrado.

Tabla 8  
Prueba de Hipótesis Específica 2

<b>Pruebas de Chi Cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi Cuadrado de Pearson	13,893 <sup>a</sup>	8	,085
Razón de verosimilitud	14,652	8	,066
Asociación lineal por lineal	,159	1	,690
N de casos válidos	100		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

*Nota.* Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

**d) Discusión:** Se obtuvo un nivel de significancia de 0,085 cantidad mayor al margen de error expuesto de 0,05 por lo tanto se concluye en aceptar la hipótesis nula **H<sub>0</sub>** y se rechaza la hipótesis de investigación **H<sub>1</sub>**, es decir, no existe relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### 4.3.4 Hipótesis Específica 3

**a) H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

**b) Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$**

**c) Estadístico de prueba:** Chi Cuadrado.

Tabla 9  
Prueba de Hipótesis Específica 3

**Pruebas de Chi Cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi Cuadrado de Pearson	14,133 <sup>a</sup>	12	,292
Razón de verosimilitud	10,975	12	,531
Asociación lineal por lineal	3,626	1	,057
N de casos válidos	100		

a. 17 casillas (85,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

**d) Discusión:** Se obtuvo un nivel de significancia de 0,292 cantidad mayor al margen de error expuesto de 0,05 por lo tanto se concluye en aceptar la hipótesis nula **H<sub>0</sub>** y se rechaza la hipótesis de investigación **H<sub>i</sub>**, es decir, no existe relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Con base en los resultados obtenidos en el proceso de investigación se establece que, no existe relación entre las personas con discapacidad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo (habiéndose obtenido un 0,457 de significancia en el estadístico de prueba Chi Cuadrado), esto representa una realidad que expone un sector turístico alejado de desarrollar sus actividades en torno a las necesidades de personas con discapacidad, realidad que se considera teniendo en cuenta la actualidad.
- Por otro lado, se establece que no existe relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo (habiéndose obtenido un 0,076 de nivel de significancia en la prueba de hipótesis), esto expone la poca consideración, estudio e investigación del sector turístico sobre las diversas deficiencias que tienen las personas con discapacidad en el desarrollo de sus actividades, productos y servicios.
- Se establece que no existe relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo (obteniendo un 0,085 de nivel de significancia en la prueba de hipótesis), esto indica que, la accesibilidad para personas con discapacidad no se ha establecido como una prioridad en el turismo local.
- Los resultados obtenidos establecen que no existe relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo (habiéndose obtenido el 0,292 de nivel de significancia en la prueba de hipótesis), esto sugiere que, hasta el momento, la relación e integración de este grupo social no ha sido un factor influyente en el crecimiento o estancamiento del turismo en la región ya que no se muestra una relación que permita establecerlo.
- En conclusión, los hallazgos exponen que el sector turístico del cantón Riobamba, expone una relación distante con las necesidades y desafíos de accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad. Con niveles de significancia elevados, se observa que ni las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, ni las barreras existentes en el entorno, ni la integración social de las personas con discapacidad muestran una magnitud significativa con el desarrollo turístico de la región.

### 5.2 Recomendaciones

- Buscar el cumplimiento de las políticas locales que promuevan la accesibilidad en el sector turístico, constatando que las instalaciones, los productos y servicios estén diseñados para satisfacer las necesidades de las personas con diversas discapacidades.
- Es importante que el análisis y socialización de información sobre las necesidades de personas con discapacidad sean constantes, por ello se recomienda a miembros dirigentes y administrativos del cantón Riobamba que se realicen capacitaciones que relacionen al sector turístico y estrategias de

adaptación de productos, servicios, establecimientos turísticos a las necesidades de personas con discapacidad.

- La población es fundamental en el turismo y su desarrollo, por ello se recomienda analizar la situación de la población local quienes forman parte del sector desde diversos ámbitos, analizar sus necesidades y conocimiento sobre temas que incluyan a personas con discapacidad y sus necesidades
- Para futuras investigaciones se recomienda analizar a fondo casos de desarrollo turístico que han tomado en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, aspectos considerados antes, durante y después del desarrollo, resultados obtenidos que permitan analizar aspectos de éxito y fracaso para partir de antecedentes que abarquen variables de investigación.
- Al no existir una relación entre el sector turístico y las personas con discapacidad se recomienda a miembros de la industria turística desarrollar productos y servicios que dimensionen las necesidades de las personas con discapacidad, así como sus requerimientos, posibles problemas que podrían darse al desarrollar actividades y tener planes de contingencia y profesionales capacitados.

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

### **6.1 Título de la Propuesta**

Manual para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

### **6.2 Introducción**

En un mundo cada vez más variado, el turismo se ha vuelto una vivencia que todos deberíamos tener la oportunidad de vivir. La inclusión de personas con discapacidad ocupadas en las actividades del sector turístico enfrenta múltiples desafíos. Barreras físicas, sociales, entre otras, limitan la participación de esta población, generando una falta de oportunidades laborales provechosas. Esto plantea la necesidad de analizar cómo se integra este grupo en el sector turístico, identificando brechas y proponiendo estrategias para fomentar su inclusión en el sector turístico, es por esto por lo que se ha optado por la realización de un manual para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. El propósito principal de este manual es facilitar estrategias que pueden ser empleadas por las empresas del sector turístico y puedan gestionar al personal con discapacidad y, a la vez, estos puedan desarrollarse dentro del ámbito turístico del cantón Riobamba, favoreciendo de esta manera un ambiente de trabajo más inclusivo y enriquecedor para ambos lados, tanto las personas con discapacidad como el sector turístico.

### **6.3 Objetivos**

#### **6.3.1 Objetivo General**

Desarrollar un manual que promueva la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, garantizando un entorno accesible y equitativo que fomente la diversidad y el respeto por las capacidades individuales.

#### **6.3.2 Objetivos Específicos**

- Crear programas específicos de capacitación técnica para personas con discapacidad, orientados a desarrollar habilidades necesarias para desempeñarse en diversas áreas del sector turístico.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación para medir el impacto de las estrategias implementadas en la inclusión laboral de personas con discapacidad, ajustando las acciones según los resultados obtenidos.
- Difundir el manual a través de campañas informativas dirigidas a empresas turísticas y a la comunidad en general, asegurando su accesibilidad y comprensión por parte de todos los interesados.

## **6.4 Definiciones sobre Discapacidad y sus Tipos**

### **6.4.1 Definición de Discapacidad**

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006, define a la discapacidad como un concepto que se encuentra en evolución y que es el resultado de las interacciones entre las personas y las barreras que hacen difícil su participación efectiva en la sociedad en condiciones iguales con el resto de las personas.

### **6.4.2 Definición Legal de Discapacidad**

Las personas con discapacidad tienen derechos igualitarios y otros que se adaptan a su situación. El manual enumera a los siguientes artículos basados en la Ley Orgánica de Discapacidades. Resaltado los más importantes y convenientes para el mismo. Si desea más información, revisar la bibliografía en donde estará la fuente de este punto.

- El artículo 330 de la Constitución ecuatoriana garantiza que las personas con discapacidad tengan acceso a un trabajo con remuneración y en iguales condiciones;
- La Resolución CONADIS-2013-026, establece la Tabla de Valoración de la Discapacidad (VM) que detalla que existen cinco grados de discapacidad, cada uno con sus porcentajes: Grado 1, Discapacidad Nula; Grado 2, Discapacidad Leve; Grado 3, Discapacidad moderada; Grado 4, Discapacidad Grave; y, Grado 5 Discapacidad Muy Grave y como el instrumento técnico reconocido y utilizado para determinar que una persona tiene discapacidad conforme la Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Discapacidades; no se contempla la denominación: “Discapacidad Severa” referida en el artículo 47 de la Ley Orgánica de Discapacidades.
- La Ley Orgánica de Discapacidades (2014) garantiza el derecho de las personas con discapacidad para acceder a un trabajo remunerado en igualdad de condiciones, prohibiendo cualquier tipo de discriminación en los procesos de selección, contratación, capacitación y demás prácticas laborales, tanto en el sector público como privado.
- Según la Ley Orgánica de Discapacidades (Sección V, del trabajo y capacitación, art 46, 2014), El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales creación de las políticas sobre capacitación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación y orientación ocupacional y profesional para personas con discapacidad, y en lo que tiene que ver con los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, facilidades para su desempeño, dotación y conservación de empleo para personas con discapacidad, teniendo en cuenta aspectos de equidad de género.
- Según la Ley Orgánica de Discapacidades (Sección V, del trabajo y capacitación, art 47, 2014), establece que las empresas públicas y privadas con 25 o más empleados deben contratar al menos un 4% de personas con discapacidad para trabajos permanentes que se ajusten a sus capacidades, buscando la equidad de género y la diversidad en las discapacidades. A su vez, la ley exige que la inclusión

laboral se distribuya de forma equitativa entre las provincias para empleadores nacionales y entre los cantones para empleadores de provincia.

- Según la Ley Orgánica de Discapacidades (Sección V, del trabajo y capacitación, art 49, 2014), para incentivar la contratación de personas con discapacidad, la ley permite a los empleadores deducir un 150% además de las remuneraciones y beneficios sociales de las personas con discapacidad que contraten cuando calculen la base imponible del impuesto a la renta. Este beneficio además aplica también a los sustitutos de trabajadores que tengan esposa@, pareja o hijos con discapacidad a su cuidado, siempre y cuando estas contrataciones no se hagan para cumplir con el 4% mínimo de personas con discapacidad que exige la ley.
- Según la Ley Orgánica de Discapacidades (Sección V, del trabajo y capacitación, art 50, 2014), Las instituciones públicas y privadas tienen la obligación de adecuar sus requisitos y mecanismos de selección de empleo esto con el objetivo de hacer más sencilla la participación de las personas con discapacidad, augurando la equidad de género y la diversidad de discapacidad.
- Según la Ley Orgánica de Discapacidades (Sección V, del trabajo y capacitación, art 51, 2014), Las personas con discapacidad, deficiencia o condición discapacitante tendrán estabilidad especial laboral.
- Según la Ley Orgánica de Discapacidades (Sección V, del trabajo y capacitación, art 52, 2014), La ley garantiza a las personas con discapacidad el derecho a permisos para tratamiento y rehabilitación, tanto en el sector público como privado, teniendo en cuenta como base una prescripción médica certificada. También se les facilitan permisos emergentes que se ajusten a su condición.
- Según la Ley Orgánica de Discapacidades (Sección V, del trabajo y capacitación, art 53, 2014), La autoridad nacional que se encarga de las relaciones laborales desarrollará revisiones periódicas que aseguren la plena inclusión laboral de las personas con discapacidad, con el objetivo de supervisar que se cumpla el porcentaje de Ley y las condiciones laborales en las que se desempeñan.
- Según la Ley Orgánica de Discapacidades (Sección V, del trabajo y capacitación, art 54, 2014), Las instituciones públicas otorgarán programas con gratuidad de forma recurrente dirigidos a las y los servidores públicos con el objetivo de capacitarlos y orientarlos en la atención adecuada y trato a sus compañeros, colaboradores y usuarios con discapacidad. Estos programas contarán con aspectos de diversidad de temáticas de acuerdo al servicio que otorgue cada institución.

## **6.5 Normativas Internacionales y Nacionales sobre Discapacidad**

### **6.5.1 Normativas Internacionales**

El Artículo 27 de la CDPD protege el derecho al trabajo de las personas con discapacidad, promoviendo la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la creación de entornos laborales que sean inclusivos. A su vez, impulsa el desarrollo profesional mediante el apoyo al autoempleo, el apoyo también al emprendimiento y la formación profesional.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es una entidad que ha desarrollado varios recursos asociados a la inclusión de personas con discapacidad en el medio laboral. A través de una gran variedad de publicaciones, de convenios y de recomendaciones, estos materiales ciertamente abarcan una variedad de asuntos, desde la normativa laboral y los derechos humanos hasta las óptimas prácticas en el proceso de contratación y la adaptación. Asimismo, la OIT otorga direcciones e instrumentos para ayudar a empresas, gobiernos y entidades de la sociedad en desarrollar ambientes laborales más inclusivos.

### **6.5.2 Normativas Nacionales**

Ecuador ha demostrado un compromiso con la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, incluyendo el sector turístico. La Ley Orgánica de Discapacidades (2012) no solo da garantías de la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, sino que también contempla un porcentaje mínimo de contratación de personas con discapacidad en empresas con cierta dimensión. Esta medida alienta de forma activa la inclusión laboral en diversos sectores, y el turismo no es la excepción.

El Ecuador ha avanzado en la implementación de normas técnicas y en la accesibilidad de infraestructuras de turismo. En 2009, el (CONADIS) promovió el eliminar barreras en infraestructuras urbanas, lo que ayudó a la mejora de la accesibilidad en el turismo. Esto ha sido ciertamente importante para promover el "Turismo para Todos", del cual el objetivo es asegurar que los destinos turísticos sean accesibles para personas con diferentes tipos de discapacidades. Las Normas Técnicas Ecuatorianas para la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad (2011) son importantes en este proceso, dando lineamientos para la adecuación de espacios públicos, transporte y alojamientos.

Además, el concepto de "Turismo Accesible" está integrado en la política nacional, y una de las primeras ciudades en implementar este enfoque fue Baños, que ha sido reconocida por sus esfuerzos para adaptar infraestructuras turísticas (como rampas y habitaciones accesibles) a las necesidades de las personas con movilidad reducida. Este tipo de adaptaciones ha permitido a la ciudad atraer a un segmento de turistas que valoran la accesibilidad, lo que también ha fortalecido la competitividad turística en la región.

En resumen, Ecuador ha avanzado significativamente en el marco normativo y práctico para promover la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico, y las políticas públicas continúan evolucionando para eliminar barreras y garantizar una participación equitativa.

## **6.6 Tipos de Discapacidad**

### **6.6.1 Discapacidad Física**

Tiene que ver con las deficiencias corporales y/o viscerales que desencadenan dificultad o imposibilidad para realizar actividades como correr, caminar, manipular objetos con las extremidades, subir o bajar gradas, sentarse, equilibrarse, levantarse,

controlar esfínteres, etc. (Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, 2014).

### **6.6.2 Discapacidad Psicosocial**

Según el Instituto Mexicano del Seguro Social, la discapacidad psicosocial es: “Una alteración bioquímica y genética que afecta la forma de pensar, las emociones, el humor, el comportamiento, la habilidad de relacionarse con otros y el funcionamiento diario de una persona”. (IMMS, 2024)

### **6.6.3 Discapacidad Intelectual**

Se refiere a las deficiencias cognitivas que hacen difícil el comprender situaciones difíciles, así como la capacidad de razonar, de abstracción y de anticipación del peligro. La característica principal es la imposibilidad de aprendizaje y ejecución de actividades de la vida diaria (Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, 2014).

### **6.6.4 Discapacidad Sensorial**

La discapacidad sensorial abarca las limitaciones que afectan a los sentidos, como la vista, el oído o el habla. Estas dificultades sensoriales pueden tener un impacto importante en la forma en que las personas perciben e interactúan con su entorno (OMS, 2021).

### **6.6.5 Tecnología Asistiva**

Este término será recurrente durante el manual y por ende se ha decidido describirlo para mejor entendimiento.

Borja (2019) dispone que la tecnología asistiva (TA) es cualquier instrumento utilizado con el fin de facilitar la participación de personas con discapacidades en las mismas actividades que las personas sin discapacidades. Se incluyen dispositivos como sillas de ruedas para personas con dificultades de movilidad, software de mecanografía para personas con disgrafía, audífonos para personas con problemas auditivos, entre otros.

Es decir, la TA es una herramienta que permite la adaptación a personas con discapacidad para realizar actividades sin limitantes y los dispositivos pueden variar según la necesidad de cada persona.

## **6.7 Proceso de Inclusión Laboral Personas con Discapacidad en el Sector Turístico**

En este apartado se denominan estrategias específicas que se pueden adaptar a situaciones concretas que tengan que ver con el sector turístico y serán ha tomado en cuenta solo el sector de alojamiento y se planea adaptarlo a más sectores.

Figura 6

Proceso de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad en el Sector Turístico



Nota. Elaborado por el autor.

### 6.7.1 Proceso de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en el Sector de Alojamiento

#### 6.7.1.1 Diagnóstico del establecimiento

Antes de que un establecimiento, como este caso el de alojamiento, requiera contratar a personas con discapacidad se debe diagnosticar la edificación para conocer si se cumple con las medidas de inclusión con el fin de que las futuras personas con discapacidad a contratar puedan cumplir con sus actividades omitiendo las barreras que puedan tener. Por ende, el manual empieza por el primer punto importante que se requiere:

##### 6.7.1.1.1 Evaluación del Entorno

Identificar barreras que impidan la plena participación de personas con discapacidad. Para lograr este punto se mencionan algunos métodos que se pueden seguir:

- Inspección visual del espacio físico: Examinar entradas, pasillos, baños, y áreas comunes.
- Uso de listas de verificación basadas en estándares de accesibilidad (por ejemplo, ADA en EE. UU. o normativas locales).
- Realización de entrevistas con empleados y visitantes sobre sus experiencias y dificultades.

#### Revisión de Normativas

Se necesita indagar sobre todo lo que se va a necesitar para cumplir con los estándares que rigen en el país y que estos estén regulados para que las personas con discapacidad no tengan ningún inconveniente al hacer sus actividades dentro del alojamiento. Por ende, se necesita revisar:

- Investigar las leyes locales e internacionales sobre accesibilidad laboral (como el Plan de Igualdad impartido por el Ministerio de Trabajo).

- Comparar las prácticas de la actualidad con las mejores prácticas recomendadas por organizaciones que se especializan en discapacidad.

### **Análisis de Necesidades Específicas**

Como parte del análisis es importante comprender las capacidades y limitaciones específicas de cada empleado con discapacidad que se va a contratar a futuro, por eso, es imprescindible informarse y establecer las actividades que va a realizar la persona con discapacidad. También se recomienda lo siguiente si se requiere la ayuda externa como lo pueden ser:

- Colaborar con organizaciones no gubernamentales (ONG) que trabajen en inclusión laboral.
- Consultar a terapeutas o especialistas en ergonomía para recomendaciones o consejos sobre adaptaciones específicas a las necesidades.
- Indagar sobre tecnología asistiva y encontrar un proveedor que pueda facilitar el hardware y software necesario para las actividades que lo requieran.

#### **6.7.1.1.2 Diseño de Adaptabilidad**

##### **Modificaciones Físicas**

Con toda la información recopilada y analizada se puede empezar a diagnosticar y crear un entorno físico accesible que cuente con:

- Rampas y barandillas en lugares donde haya escaleras
- Ascensores amplios
- Los espacios deben ser lo suficientemente amplios para permitir el movimiento con sillas de ruedas
- Señalización clara y accesible
- Adaptar los baños para que sean accesibles, incluyendo inodoros y lavabos a la altura adecuada
- Espacios de descanso
- Tecnologías Asistivas

Figura 7

Propietario de Alojamiento Diagnosticando su Espacio para Personas con Discapacidad



*Nota.* Imagen creada con Microsoft Designer

## Tecnologías Asistivas

Este último punto es importante ya que la tecnología ayudará con el desempeño a personas con discapacidad para facilitar el trabajo mediante tecnología adaptativa. Para ponerla en marcha es importante conocer sobre el software especializado e implementar dispositivos ergonómicos. Por ende, se tiene los siguientes puntos a tomar en cuenta:

- Proporcionar software especializado como lectores de pantalla o programas de dictado para personas con discapacidades visuales o dificultades para escribir.
- Implementar dispositivos ergonómicos como teclados adaptados o ratones especiales para facilitar el uso del ordenador.

### 6.7.1.1.3 Checklist

Como una contribución del manual se ha creado un pequeño Checklist que puede ayudar a evaluar todo lo anteriormente mencionado, si se desea se puede adaptar a otros sectores turísticos y aumentar puntos que crea importantes.

En resumen, es una guía a tener en cuenta. También se entiende que al tratarse de una propuesta de tesis se ha tomado el sector de alojamiento como demostración, ya que, si se continua con esta propuesta se puede ampliar a otros sectores.

Figura 8  
Checklist de Accesibilidad Física para Alojamiento

<b>Checklist de Accesibilidad Física para Alojamiento</b>				
<b>Nombre del alojamiento:</b>				
<b>Categoría</b>		<b>Tipo</b>		
<b>Ítems</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Afuera del establecimiento</b>				
¿Existen vías de circulación peatonal accesible (senderos, veredas, pasillos)?				
¿Las puertas de entrada y salida cuentan con el ancho suficiente?				
<b>Entradas</b>				
¿Existen rampas o elevadores accesibles para sillas de ruedas?				
¿Las puertas de (las habitaciones, cuartos de limpieza, bodegas, etc.) tienen el ancho suficiente?				
¿Hay señalización clara y en braille?				
¿Existe una zona de parqueo para personas con discapacidad?				
<b>Áreas comunes</b>				
¿Los pasillos son lo suficientemente anchos?				
¿Hay baños adaptados en todas las plantas?				
¿Los lugares de descanso están ubicados estratégicamente?				
<b>Espacios de trabajo</b>				
¿Los puestos de trabajo son adaptables a diferentes necesidades?				
¿Hay suficiente espacio para maniobrar sillas de ruedas?				
¿La iluminación es adecuada para personas con baja visión?				

Nota. Elaborado por el autor

#### 6.7.1.1.4 Cronograma

El manual propone un cronograma para llevar a cabo una organización más planificada y se establezca la duración necesaria. Es un ejemplo detallado para un hotel, sin embargo, se puede aplicar y modificar según crea conveniente el lector de este manual.

Tabla 10  
Cronograma de actividades de ejemplo en un hotel

<b>Etapa</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Duración</b>	<b>Entregables</b>
<b>Diagnóstico inicial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar barreras en infraestructura y servicios del hotel.</li> <li>- Realizar encuestas al personal para evaluar su conocimiento sobre inclusión.</li> </ul>	Comité de Supervisión Interno (liderado por el gerente del hotel).	1 mes	Informe de diagnóstico sobre accesibilidad del hotel y brechas en el conocimiento del personal.
<b>Diseño de estrategias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un plan de capacitación para todo el personal.</li> <li>- Diseñar un programa de sensibilización para fomentar una cultura inclusiva.</li> <li>- Elaborar propuestas de mejoras en las instalaciones (rampas, señalización, habitaciones adaptadas).</li> </ul>	Equipo Técnico (departamento de RR.HH. y asesores externos en accesibilidad pueden ser solicitados al CONADIS o alguna otra organización).	2 meses	Programa de capacitación, plan de sensibilización y presupuesto para adaptaciones.
<b>Implementación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de capacitaciones para el personal.</li> <li>- Adaptaciones en las instalaciones del hotel.</li> <li>- Lanzamiento de</li> </ul>	Equipo de Implementación (personal del hotel y contratistas externos).	3 meses	Personal capacitado, adaptaciones completadas, lanzamiento de la campaña inclusiva.

<b>Etapa</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Duración</b>	<b>Entregables</b>
	una campaña promocional destacando al hotel como un espacio inclusivo.			
<b>Monitoreo y evaluación</b>	- Aplicación de encuestas de satisfacción a huéspedes con discapacidad. - Medición de indicadores SMART. - Informe final sobre los resultados y recomendaciones.	Evaluadores Externos (auditores especializados en inclusión).	2 meses	Informe final sobre impacto de las acciones inclusivas.

#### 6.7.1.1.5 Presupuesto Detallado para una Empresa Hotelera

A continuación, se muestra un ejemplo de un presupuesto detallado para varias actividades a realizar dentro de un hotel para ser más accesibles con el personal con discapacidad:

Tabla 11  
Ejemplo de Presupuesto detallado para un hotel

<b>Actividad</b>	<b>Recurso(s) Necesario(s)</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total (\$)</b>
<b>Capacitaciones inclusivas</b>	Materiales didácticos, facilitadores y logística (personal del hotel dividido en grupos).	3 talleres	500	1,500
<b>Adaptaciones de infraestructura</b>	Construcción de rampas, señalización accesible, baños adaptados y habitaciones para huéspedes con discapacidad.	5 mejoras	1,000	5,000
<b>Campañas de sensibilización</b>	Diseño y promoción de una campaña en redes sociales, sitio web y materiales promocionales del hotel.	1 campaña	2,000	2,000
<b>Evaluación de impacto</b>	Encuestas, análisis de datos, auditoría de accesibilidad y redacción del informe final.	1 proceso	1,000	1,000
<b>TOTAL = \$9500</b>				

*Nota.* Este presupuesto puede ajustarse dependiendo varios factores y la complejidad de las adaptaciones.

### 6.7.1.2 Indicadores SMART

El método SMART, propuesto por Doran (1991), permite crear objetivos SMART o inteligentes que se caracterizan por describir de manera precisa aquello que se quiere conseguir, de manera que se obtenga un objetivo fácil de cuantificar y de hacer un seguimiento eficiente durante el tiempo en el que se trabajan las distintas acciones.

#### Los objetivos SMART

Así, los objetivos SMART se definen en tanto que:

- S (Specific), Específicos: el objetivo debe ser específico con relación a una tarea, una acción o un retorno que se quiera conseguir.
- M (Measurable), Medible: para que se pueda medir si la estrategia va en la buena dirección o no, es necesario añadir una variable cuantitativa que permita saber si se está alcanzando el objetivo planteado.
- A (Achievable), Alcanzable: cuando se establecen objetivos, estos deben estar marcados de acuerdo a la realidad del mercado y de los recursos que dispone la empresa para conseguirlo. Por lo tanto, es importante definir a través de qué acción o acciones se van a plantear.
- R (Relevant), Relevante: para que los objetivos SMART tengan sentido deben ser relevantes en cuanto a los objetivos generales del negocio, es decir, alineados con todo el proceso estratégico que haya marcado la empresa.
- T (Timely), Temporal: para que todo lo anterior tenga sentido, es imprescindible enmarcarlo en un espacio temporal que permita evaluar qué ha pasado y en qué punto del objetivo nos encontramos.

#### 6.7.1.2.1 Ejemplo de Indicadores SMART para un Hotel

##### Indicadores Relacionados con la Capacitación del Personal Hotelero

Tabla 12

Indicadores SMART Relacionados con la Capacitación del Personal Hotelero

S	Específico	Porcentaje de empleados capacitados en atención inclusiva.
M	Medible	Al menos el 90% del personal del hotel (recepción, cocina, limpieza, administración) debe completar las capacitaciones.
A	Alcanzable	Las capacitaciones serán realizadas en 3 sesiones presenciales o virtuales para ajustarse a los horarios del personal.
R	Relevante	La formación del personal es muy importante ya que permite mejorar la experiencia de los huéspedes con discapacidad.
T	Temporal	Temporal: Este indicador será evaluado al término de las capacitaciones, en un plazo de 3 meses.

## 6.8 Indicadores Relacionados con la Infraestructura Adaptada del Hotel

Tabla 13

Indicadores SMART Relacionados con la Infraestructura Adaptada del Hotel

S	Específico	Número de habitaciones, rampas y áreas comunes adaptadas para personas con discapacidad.
M	Medible	Al menos el 50% de las habitaciones del hotel contarán con adaptaciones básicas en un plazo de 6 meses.
A	Alcanzable	Las adaptaciones serán priorizadas en las áreas de mayor tránsito y en habitaciones estándar, ajustándose al presupuesto.
R	Relevante	Tener infraestructura que sea accesible mejoraría la imagen del hotel como un lugar inclusivo.
T	Temporal	Las mejoras serán implementadas en un plazo de 6 meses.

## 6.9 Indicadores Relacionados con la Participación Laboral en el Hotel

Tabla 14

Indicadores SMART Relacionados con la Participación Laboral en el Hotel

S	Específico:	Número de personas con discapacidad contratadas por el hotel.
M	Medible	Incrementar en un 20% el número de empleados con discapacidad en un plazo de 12 meses.
A	Alcanzable	El hotel adaptará puestos de trabajo (como recepción, cocina o mantenimiento) para personas con distintas discapacidades.
R	Relevante	La inclusión refuerza la imagen del hotel como una empresa responsable y también inclusiva.
T	Temporal	Este indicador se evaluará al final del primer año de implementación.

## 6.10 Indicadores Relacionados con la Satisfacción de Huéspedes con Discapacidad

Tabla 15

Indicadores SMART Relacionados con la Satisfacción de Huéspedes con Discapacidad

S	Específico	Nivel de satisfacción de los huéspedes con discapacidad que visitan el hotel.
M	Medible	Al menos el 85% de los huéspedes con discapacidad encuestados deben reportar una experiencia satisfactoria al final de su estadía.
A	Alcanzable	Las encuestas estarán disponibles en formatos accesibles (impreso, digital y en braille).
R	Relevante	Una idea positiva de los huéspedes es importante para posicionar al hotel como un exponente de inclusión.
T	Temporal	Este indicador se revisará trimestralmente durante el primer año.

### **Impacto Esperado en el Hotel**

- Experiencia del Cliente: los huéspedes del lugar que tiene una discapacidad tendrán un servicio de calidad y accesible.
- Imagen del Hotel: El hotel sería un referente de inclusión
- Crecimiento del Personal: El personal será más consciente y estará capacitado para atender a todos los huéspedes de manera equitativa.
- Rentabilidad y Competitividad: La inversión en aspectos de accesibilidad atraerá nuevos clientes.

### **6.10.1.1 Planeación de Reclutamiento**

#### **6.10.1.1.1 Planeación del Puesto**

Antes de abrir una vacante, el lugar de alojamiento (hotel, hostería, motel, etc.) debe analizar el puesto y cómo se puede ajustar a las capacidades de una persona con discapacidad:

- Identificar las tareas esenciales, por ejemplo, "organizar sábanas".
- Definir si hay tareas complementarias que pueden delegarse a otros, por ejemplo, si el puesto implica cargar objetos pesados, esto puede asignarse a otro empleado.
- Detallar habilidades necesarias, enfocándose en capacidades y no en limitaciones
- Establecer que se ofrecerán adaptaciones razonables para facilitar el desempeño laboral.
- Usar un lenguaje inclusivo y accesible, evitando frases como "sin discapacidades".

### **6.10.1.2 Reclutamiento**

#### **6.10.1.2.1 Difusión de la Vacante**

Es importante publicar la vacante en medios que lleguen a personas con discapacidad.

#### **Lugar de publicación:**

- Portales de empleo especializados en inclusión laboral, por ejemplo: Includeme.com Ecuador.
- Redes sociales con mensajes claros sobre el alojamiento.
- Asociaciones locales de personas con discapacidad que puedan recomendar candidatos.
- Universidades o centros de formación técnica con programas inclusivos.

#### **Mensaje inclusivo en la publicación:**

- Resaltar el compromiso del alojamiento con la diversidad.
- Usar frases como: "Este puesto está abierto a personas con discapacidad, y estamos comprometidos a adaptar el entorno según las necesidades del colaborador".
- Incluir imágenes o testimonios de empleados actuales con discapacidad, si los hay, para inspirar confianza.

#### **6.10.1.2.2 Proceso de Selección Inclusivo**

El proceso de selección debe garantizar que los candidatos sean evaluados por sus habilidades, eliminando barreras que podrían excluirlos injustamente.

##### **Adaptaciones en la Entrevista:**

Hay que asegurar que el lugar de la entrevista sea accesible para personas con movilidad reducida con: rampas, baños adaptados, etc.

Si el candidato tiene discapacidad auditiva, ofrecer opciones como entrevistas por escrito, a través de apps de texto, o con intérpretes de lenguaje de señas.

Permitir que el candidato hable de habilidades y de sus preferencias de forma cómoda sin preguntas innecesarias.

**Ejemplo práctico:** Si un candidato tiene discapacidad visual, en lugar de depender únicamente de un formulario escrito, se puede hacer la entrevista verbalmente o con un formulario en braille.

##### **Evaluación basada en habilidades:**

Diseñar pruebas que puedan evaluar las competencias que se necesitan para el puesto, según se necesite.

**Ejemplo:** En lugar de pedir al candidato que realice múltiples tareas bajo presión como parte de la evaluación, se pueden evaluar tareas específicas como: limpieza de habitaciones las cuales no cuenten con huéspedes alojados.

##### **Evitar prejuicios durante la entrevista:**

El entrevistador debe concentrarse en las habilidades del candidato, no en su discapacidad.

##### **Ejemplos de preguntas inclusivas:**

- ¿Qué adaptaciones podrías necesitar para desempeñar este puesto de manera efectiva?
- ¿Qué experiencias tienes trabajando en equipo o en la cocina?

#### **6.10.1.2.3 Decisión de Contratación**

Evaluar al candidato con base en las competencias demostradas durante el proceso, no en supuestos sobre sus limitaciones. Si el candidato requiere adaptaciones, determinar si estas son razonables y posibles, como:

- Cambios en el equipo o tareas.
- Ajustes en los horarios para acomodar terapias o tratamientos.

Figura 9

Persona con Discapacidad Siendo Contratada Luego del Proceso de Selección



Nota. Imagen creada con Microsoft Designer

### 6.10.1.3 Adaptaciones

Una vez el empleado sea añadido al plantel del personal es importante hacer unas adaptaciones para que el lugar de trabajo se adecue a sus necesidades y, la persona con discapacidad pueda cumplir con sus tareas o labores.

#### 6.10.1.3.1 Diagnóstico de Necesidades

Antes de implementar cualquier cambio, es fundamental identificar:

- Necesidades específicas del empleado
- Condiciones del entorno laboral

##### 6.10.1.3.1.1 Necesidades específicas del empleado

Este punto se adecuará al tipo de discapacidad que el empleado tenga y también al grado de discapacidad de este.

**Ejemplo 1:** Si el empleado utiliza una silla de ruedas, necesita superficies de trabajo a la altura adecuada y pasillos amplio.

**Ejemplo 2:** En el caso de que el empleado tenga discapacidad auditiva, se puede ciertamente necesitar señalización visual o medios con alertas.

##### 6.10.1.3.1.2 Condiciones del entorno laboral

Evaluar la accesibilidad que se tiene dentro del establecimiento y la mayor cantidad de áreas que el empleado con discapacidad va a recurrir la mayoría del tiempo como puede ser: baños, pasillos, entradas y salidas de emergencia etc.

También se puede identificar barreras existentes, como escalones, pasillos estrechos, iluminación deficiente o falta de señalización, con el fin de que se adapte el lugar con el tiempo.

## **Acción práctica**

Realizar una reunión inicial con el empleado para entender sus requerimientos y posteriormente, con un recorrido por el alojamiento, para detectar mejoras que se vayan a necesitar.

### **6.10.1.4 Modificaciones Físicas en el Alojamiento**

Las adaptaciones físicas son esenciales para garantizar la movilidad, la comodidad y la seguridad del empleado en su espacio de trabajo. Esto puede variar mucho dependiendo del tipo de alojamiento, la cantidad de pisos de la edificación, presupuesto y un largo etcétera. No se ahonda tanto en este punto por la razón de ser demasiado extenso.

### **6.10.1.5 Adaptación de las Tareas Laborales**

Ciertamente no la totalidad de las tareas pueden ser realizadas por una persona con discapacidad sin que existan modificaciones, es importante ajustar las responsabilidades para mejorar la productividad y el bienestar de la persona.

#### **6.10.1.5.1.1 Redistribuir tareas**

Es importante redistribuir las tareas entre el personal con discapacidad y el personal del alojamiento para que pueda haber una convivencia y a la vez una contribución a la productividad, aparte del trabajo en equipo.

#### **Ejemplo**

Si un empleado con discapacidad motriz no puede cargar bandejas demasiado pesadas, se asigna esa tarea a otros compañeros y el empleado se enfoca en actividades como la limpieza de espejos e inmobiliaria dentro de la habitación.

#### **6.10.1.5.1.2 Rotación de funciones adaptada:**

Ofrecer oportunidades de rotación laboral para que el empleado pueda aprender y desempeñar diferentes funciones que se ajusten a sus capacidades.

#### **Ejemplo**

Un ayudante de cocina con discapacidad auditiva se enfoca en tareas que no dependen de instrucciones verbales inmediatas, como cortar vegetales o ensamblar platos, mientras recibe pedidos por escrito o en la tableta.

### **6.10.1.6 Incorporación de Tecnología y Herramientas Adaptadas**

La tecnología puede ser una gran aliada para facilitar las tareas sobre todo al tratarse de discapacidad es una fuente de accesibilidad que ha ido evolucionando y mejorando para adaptar a las personas con discapacidad a un entorno de trabajo. Por ello se dispone de las siguientes Herramientas y tecnología:

- Dispositivos especializados
- Digitalización de procesos

### **Dispositivos especializados:**

Hoy en día los dispositivos electrónicos como los teléfonos móviles o las tabletas forman parte de muchas personas y, por ende, la tecnología ha sabido aprovecharse para las personas con discapacidad al contar con los siguientes:

- Tabletas de corte antideslizantes o con bordes elevados para personas con discapacidad motriz o visual.
- Básculas parlantes para medir ingredientes si el empleado tiene discapacidad visual
- Aparatos que emiten vibraciones para alertas, en caso de discapacidad auditiva.
- Dispositivos de entrada modificados como teclados especiales o dispositivos de control por ojo, que sean útiles para con dificultades motoras.

### **Digitalización de procesos:**

La adopción de tecnologías digitales puede mejorar significativamente la accesibilidad, la autonomía y la participación de las personas con discapacidad en diversos ámbitos de la vida cotidiana, laboral, educativa y social. Aquí se destacan algunas formas en que la digitalización beneficia a este grupo de personas:

- **Lectores de pantalla** para personas con discapacidad visual.
- **Subtítulos y transcripción automática** para personas con discapacidad auditiva.
- **Software de reconocimiento de voz** para personas con discapacidades motoras o de movilidad.
- **Aplicaciones educativas accesibles** que promueven el aprendizaje y la formación continua.

#### **6.10.1.6.1 Seguridad y Prevención de Riesgos**

El entorno debe ser seguro para todos los empleados y personas externas también especialmente para aquellos con discapacidades ya que podrían pasar por riesgos específicos.

- **Señalización de emergencia con adaptación:**

- Incluir alarmas visuales o dispositivos vibratorios para emergencias como incendios o evacuaciones, esto ayudará a empleados con discapacidad auditiva.
- Usar rutas de evacuación amplias y libres de obstáculos, con señales táctiles o de alto contraste para personas con discapacidad visual o motriz.

- **Entrenamiento específico en seguridad:**

- Diseñar procedimientos de evacuación personalizados, como asignar un compañero que ayude al empleado con discapacidad en situaciones de emergencia.
- Incluir a empleados en simulacros constantes de emergencia.

#### **6.10.1.7 Capacitaciones y Sensibilización**

##### **6.10.1.7.1 Planificación de la Capacitación**

Antes de comenzar con la capacitación, es importante definir los objetivos, la estructura y los contenidos que está va a tener, estos contenidos deben ser claros y deben estar dirigidos a educar a todo el personal sobre la inclusión.

- **Contenidos que se pueden tratar:**
  - Los tipos de discapacidad y sus respectivas características.
  - Lenguaje inclusivo, y el evitar términos o actitudes discriminatorias también.
  - Cómo trabajar en equipo con una persona con discapacidad.
  - Adaptaciones laborales y cómo implementarlas.
  - Derechos laborales de las personas con discapacidad y políticas internas de inclusión.

#### **6.10.1.7.2 Capacitación Técnica sobre Adaptación de Tareas y Uso de Herramientas**

Una vez que el equipo ha sido sensibilizado, es necesario proporcionarles conocimientos prácticos sobre cómo apoyar a los empleados con discapacidad de manera efectiva. Esto incluye enseñarlos sobre las adaptaciones que pueden implementarse en las tareas laborales diarias, así como el uso de tecnologías asistivas y equipos adaptados.

#### **Capacitación en tareas específicas para personas con discapacidad:**

Es importante conocer que las personas con discapacidad tienen ciertos límites para elaborar algunas actividades, pero eso no implica que no puedan hacerlas, por ende, es necesario que tanto la persona con discapacidad como sus compañeros de trabajo conozcan como debe hacerlo y, de ser posible, usar la asistencia de los mencionados para efectuar la actividad en el entorno laboral.

#### **Capacitación en el uso de herramientas adaptativas**

Enseñar a los empleados cómo utilizar herramientas adaptadas, como básculas parlantes para ingredientes en la cocina, o cómo ajustar las estaciones de trabajo para que sean accesibles para una persona en silla de ruedas.

#### **Capacitación y Formación Sobre el Uso de la Tecnología**

Es importante capacitar a los empleados con discapacidad sobre cómo usar las tecnologías y estar seguro de que puedan integrarse con fluidez en sus tareas diarias. Además, los otros miembros del equipo deben recibir formación sobre cómo interactuar con los empleados que usan estas tecnologías.

#### **Capacitación individualizada:**

Si un empleado con discapacidad utiliza una aplicación o herramienta para cumplir con sus actividades, debe recibir capacitación sobre cómo configurar y utilizar la aplicación o herramienta de manera efectiva.

#### **Ejemplo**

Si un empleado con discapacidad motriz hace uso de un dispositivo controlado por voz, es importante enseñarles cómo usar el dispositivo y también cómo programar comandos personalizados.

- **Entrenamiento del equipo:**

El personal del alojamiento debe ser capacitado para identificar cuándo un empleado con discapacidad está utilizando una tecnología asistida y debe saber cómo debe interactuar con él de manera respetuosa y efectiva.

**Ejemplo:** Si un empleado con discapacidad visual usa un lector de pantalla para interactuar con sistemas de pedidos, otros empleados deben estar preparados para colaborar, por ejemplo, leyéndole las opciones o ayudándole en la interacción con la máquina.

### **¿Cómo efectuar las capacitaciones?**

A continuación, el manual ofrece una serie de pasos, que pueden ser adaptados de acuerdo al entorno, tipo de empresa o actividades que se realicen dentro de la empresa, para capacitar en tareas específicas a personas con discapacidad. Tomar en cuenta lo siguiente como una guía y que puede ser moldeado a conveniencia de la empresa.

## **1. Encargados de la capacitación**

Es necesario contar con la participación de expertos en el tema, es por ello, que el manual sugiere:

### **1.1 Organizadores Gubernamentales**

- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES): Al trabajar directamente con personas con discapacidad puede ofrecer programas de apoyo e inclusión.
- Actividades relacionadas como la asistencia técnica y la coordinación de recursos para las capacitaciones.
- Su rol en la capacitación es el de proveer una orientación técnica sobre políticas de inclusión y también facilitar recursos para el programa de capacitaciones.
- CONADIS (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades): Oficina técnica del CONADIS de Chimborazo que trabaja en políticas públicas para personas con discapacidad.
- La coordinación con empresas para la inclusión laboral y para el asesoramiento técnico sobre accesibilidad.
- Rol en la capacitación: Apoyar con capacitadores especializados en derechos y herramientas de inclusión laboral.

### **1.2 Organizaciones No Gubernamentales**

- Fundación CODESAR: Organización que fomenta la inclusión laboral de personas con discapacidad en Chimborazo.
- Actividades relacionadas como capacitaciones específicas, el asesoramiento a empresas sobre accesibilidad, y el apoyo en el diseño de programas inclusivos.
- Su rol en la capacitación es liderar los talleres técnicos de sensibilización, y a la vez desarrollar manuales inclusivos que se adapten a los sectores locales.

En Riobamba, es importante tener profesionales que tengan experiencia en inclusión laboral y tecnologías asistivas, considerando también a expertos locales o regionales para facilitar el acceso.

### **Perfiles recomendados:**

- Profesionales de la Unidad de Discapacidad del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de Chimborazo.

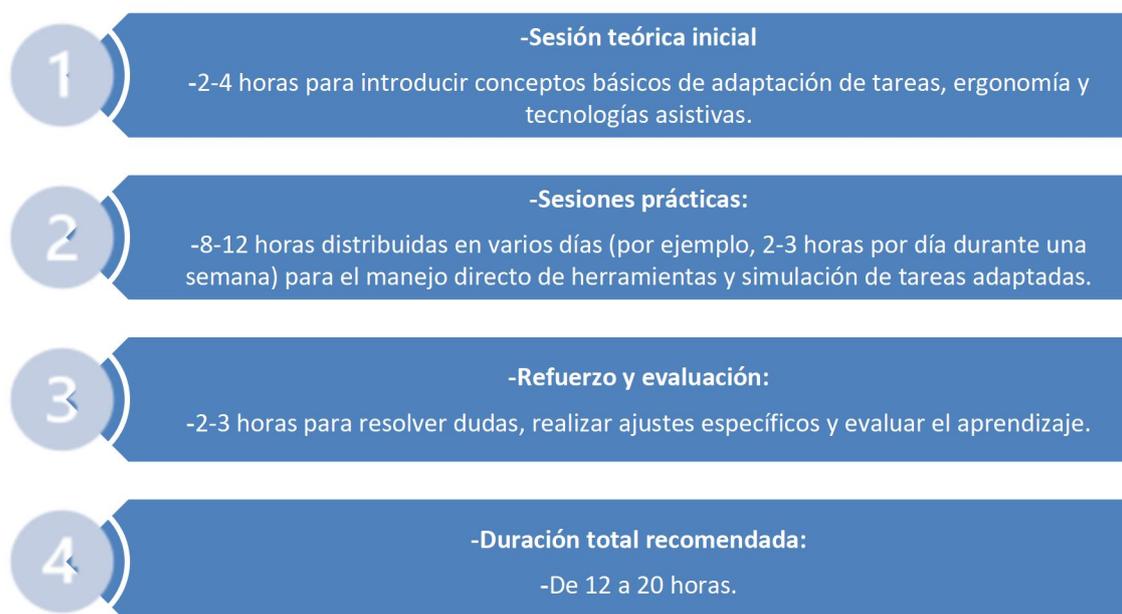
- Especialistas de ONGs locales que trabajen con personas con discapacidad, como la Fundación Vista para Todos o FENEDIF (Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física).

## 2. Tiempo o duración de la capacitación

La duración dependerá del tipo de tarea y la complejidad, este manual propone la siguiente guía que puede ser moldada según se requiera o necesite.

### 2.1 Propuesta de cronograma:

Figura 10  
Duración de la capacitación



Nota. Elaborado por el autor

## 3. Lugar

El lugar debe ser accesible y propicio para realizar tanto la teoría como las prácticas. Se detalla lo siguiente:

### 3.1 Lugar de trabajo

Si el lugar de trabajo cuenta con un área amplia y accesible para personas con discapacidad y los participantes pueden practicar con el personal el lugar ideal para la capacitación es ahí mismo. En el caso de que el lugar de trabajo no esté adaptado o el espacio no esté diseñado para este tipo de actividades se incita a buscar un lugar en el que sea posible.

Centros de capacitación accesibles en Riobamba, como auditorios municipales, instalaciones universitarias como lo puede ser la UNACH, o centros comunitarios con accesibilidad física.

A continuación, se sugiere una instalación universitaria como lo es la UNACH y un Centro de Capacitación Especializado a los que se puede acceder y ser un lugar propicio para estas capacitaciones.

**Institución universitaria**

Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH)

**Campus recomendado**

Sede Norte (Avenida Eloy Alfaro y 10 de agosto).

**Por qué es propicio:**

- Infraestructura adaptada con rampas, espacios amplios y aulas accesibles.
- Disponibilidad de laboratorios y salones adecuados para talleres prácticos.
- Facilidad para coordinar con facultades como Ciencias de la Educación o Psicología, que pueden aportar expertos en inclusión laboral.

**Centro de Capacitación:**

Centro de Capacitación Municipal de Riobamba

**Ubicación:**

En las instalaciones del Municipio de Riobamba, en la Avenida Daniel León Borja y Carabobo.

**Por qué es propicio:**

- Espacios destinados a la formación y desarrollo comunitario.
- Apoyo institucional directo del municipio para fomentar programas inclusivos.

**3.2 Modalidades:**

Habrán casos en los que las capacitaciones no puedan efectuarse de forma presencial o tal vez la mitad de estas no, por ende, se ha considerado las siguientes modalidades.

**Modalidad híbrida:**

Una combinación de sesiones virtuales por la plataforma de preferencia como lo pueden ser Zoom o Google Meet, para la teoría y presenciales, que se den en algún lugar para llevar a cabo la práctica.

**Modalidad Online:**

En el caso de que alguna persona con discapacidad no pueda acudir a la capacitación o surja alguna complicación es la forma más asequible de capacitar

**3.3 Condiciones mínimas:**

Algunas condiciones básicas para llevar a cabo estas actividades son:

- Acceso a internet y equipo que se conecte al mismo (en el caso de optar por la modalidad si híbrido o completamente en línea).

- Espacios accesibles para personas con discapacidades (rampas, baños accesibles, señalización adecuada).
- Herramientas y equipos que simulen las condiciones reales de trabajo.

#### **4. Financiamiento**

Este punto puede provenir de varias fuentes: Por parte de la empresa, Gubernamentales, no gubernamentales empresas privadas e internacionales. Aquí algunas recomendaciones de cada punto por parte del manual:

##### **Por parte de la propia empresa:**

Aquí la empresa puede costear la inversión que requerirá capacitar a sus empleados con discapacidad como al personal.

##### **Gubernamental**

**Entidad:** Municipio de Riobamba

##### **Razones:**

- El Municipio tiene políticas y proyectos orientados al desarrollo social, que incluyen programas de apoyo a personas con discapacidad.
- Puede destinar fondos específicos de programas municipales, como el Consejo Cantonal de Protección de Derechos (CCPD).

**Ejemplo:** Presupuestos asignados a inclusión laboral, sensibilización y mejora de la calidad de vida de personas con discapacidad.

##### **Organismo no gubernamental**

**Entidad:** Fundación Discapacidad Ecuador

##### **Razones:**

- Se trata de una organización local que se centra en la unión social y laboral de las personas con discapacidad.
- Puede gestionar recursos de cooperación internacional o nacional para financiar capacitaciones específicas.

**Ejemplo:** Proveer becas para capacitaciones técnicas y materiales de formación.

##### **Empresas privadas nacionales:**

**Entidad:** Banco del Pacífico y Banco Pichincha, sucursales en la ciudad

##### **Razones:**

- Las dos instituciones han apoyado proyectos de responsabilidad social y de inclusión laboral en otras provincias y podrían apoyar estas iniciativas en Riobamba.

#### **6.11 Materiales y herramientas a usar**

##### **Materiales generales:**

- Proyector y computadoras con software accesible.
- Material de lectura adaptativo.
- Señalización adaptada (colores contrastantes, pictogramas, etc.).

### **Herramientas específicas según el sector:**

El manual propone lo siguiente para varias situaciones y cada situación para cada sector será diferente por muchos factores difíciles de abarcar, pero se nombra algunas situaciones que pueden ser las más comunes para uso de herramientas.

- **Restaurantes:**
  - Equipos de cocina adaptados (mesas ajustables, utensilios con mangos ergonómicos).
  - Manuales de recetas accesibles (audio, braille, por ejemplo).
- **Hoteles:**
  - Simuladores de tareas, como realizar check-in con programas accesibles.
  - Equipos de limpieza adaptados (aspiradoras ligeras, trapeadores con mangos ajustables).
- **Transporte:**
  - Simuladores de manejo adaptado.
  - Herramientas de geolocalización y comunicación accesibles (aplicaciones con comandos de voz o texto, por ejemplo).

**Nota.** Es importante el uso de tecnología o instrumentos asistivos para un mejor desarrollo de la capacitación en personas con discapacidad. A continuación, el manual presenta herramientas generales para grupos diversos como recomendaciones:

### **Impresoras braille:**

- Para crear material didáctico accesible para personas con discapacidad visual.
- Uso en la capacitación: Materiales de estudio en braille, como manuales o guías.

### **Tablets y dispositivos portátiles:**

- Tablet con aplicaciones adaptadas para lectura, escritura, y comunicación.

**Ejemplo:** Tablets con aplicaciones hechas para personas con dificultades de comunicación como: Proloquo4Text, Pictello, Keedogo, Keedogo Plus.

### **Software de videoconferencias:**

- Uso de Zoom, Microsoft Teams o Google Meet con aspectos de accesibilidad integradas.

### **Kits de herramientas sensoriales:**

- Incluyen materiales táctiles, materiales visuales y también auditivos que aseguren que los participantes con diferentes discapacidades puedan interactuar con el contenido.

#### **Realidad virtual o realidad aumentada:**

- Aplicaciones de realidad virtual que simule entornos laborales.

**Ejemplo:** Uso de la realidad virtual aumentada para la capacitación para talleres de turismo, gastronomía o administración.

#### **6.11.1.1 Sensibilización Inicial del Equipo**

La sensibilización es una parte fundamental de la capacitación, ya que ayuda a generar conciencia sobre la inclusión y cómo las actitudes pueden afectar tanto a los empleados con discapacidad como a su integración en el equipo.

#### **Talleres de sensibilización**

Simulaciones en las que los empleados experimenten, de manera controlada, algunas de las barreras que enfrentan las personas con discapacidad (por ejemplo, realizar tareas cotidianas con los ojos vendados o moverse por el alojamiento con una silla de ruedas).

### **6.12 Guía para planear y organizar talleres de sensibilización sobre temáticas de discapacidad en Riobamba.**

#### **1. Objetivos del taller**

Al definir los objetivos del taller de sensibilización, podremos ser más claros con lo que se quiere o se busca concientizar a la gente sobre las personas con discapacidad. Aquí algunos ejemplos de objetivos para crear estos talleres.

- **Crear conciencia:** Informar sobre los derechos, retos y capacidades de las personas con discapacidad dentro del sector turístico en Riobamba.
- **Promover la empatía** y desarrollar actitudes inclusivas en los participantes dentro del sector del turismo en Riobamba.
- **Romper barreras:** Eliminar estigmas relacionados con las personas con discapacidad dentro del turismo en Riobamba.
- **Fomentar la acción:** Capacitar a los asistentes para que implementen prácticas inclusivas en sus entornos laborales, educativos o sociales dentro del sector turístico en Riobamba

#### **2. Etapas para llevar a cabo los talleres**

##### **2.1. Planificación previa**

##### **2.1.1. Público objetivo:**

Para el caso de este manual se recomienda que el público objetivo sea el personal de la empresa turística. Sin embargo, también tomar en cuenta que también puede ser efectuado para:

- Empresas locales (hoteles, restaurantes, cooperativas de transporte).
- Instituciones educativas.
- Comunidad general o grupos específicos (líderes barriales, autoridades municipales).

## **2.2. Establecer los temas clave:**

Los temas pueden ir desde los más generales hasta los más específicos, esto se deja en libertad a los organizadores del taller. El manual se ha dignado en impartir algunas opciones:

- Tipos de discapacidad: física, sensorial, cognitiva e intelectual.
- Barreras sociales y cómo superarlas.
- Buenas prácticas de inclusión en el trabajo y la comunidad de la provincia de Chimborazo.
- La discapacidad en el sector turístico de Riobamba

## **2.3. Seleccionar facilitadores para los talleres:**

- Personas con discapacidad que puedan compartir sus experiencias, estos pueden ser los mismos empleados con discapacidad que trabajen en la empresa, los cuales, con ayuda de tecnología asistida o personal voluntario lleven a cabo el mensaje.
- Psicólogos o pedagogos especializados en inclusión social. Para este punto se puede contar con practicantes de estas áreas proporcionados por un convenio o una participación temporal con la UNACH, por ejemplo.
- Representantes de organizaciones locales como la Fundación Discapacidad Ecuador.

## **2.4. Elegir un lugar accesible:**

Se sugiere que si la empresa cuenta con lugar de conferencias accesible o un lugar lo bastante amplio y que cumpla con las condiciones mínimas para garantizar que los talleres se lleven a cabo, hacer uso de estos. Caso contrario, de no contar con este espacio adecuado, se puede acudir a estos lugares como sugerencia por parte del manual:

- **Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Chimborazo:** Espacios amplios y accesibles.
- **Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH):** Salones accesibles y con tecnología disponible para proyecciones. También se podría llegar a un acuerdo con la propia universidad para que facilite a la empresa el auditorio de ser el caso a la vez que el taller puede ser compartido con los estudiantes como un beneficio para ambas partes.

## **3. Desarrollo del contenido**

Con todo lo anterior ya establecido es momento de comprobar el material a usar

### **3.1. Material didáctico:**

- Videos de sensibilización (subtitulados y con lengua de señas).
- Presentaciones visuales con información clara y ejemplos.
- Folletos con contenido en braille o letras grandes.

### **3.2. Metodología inclusiva:**

#### **3.2.1. Técnicas participativas:**

- Dinámicas vivenciales (simular movilidad reducida, lectura con los ojos vendados).

**3.2.2. Role-playing:** Son ejercicios donde los participantes adaptan roles de personas con discapacidad para poder comprender los desafíos diarios.

### **3.3. Duración:**

La duración de un taller por lo general no es muy larga como lo puede ser una capacitación, ya que, dependerá de algunos factores para llevarla a cabo., por ende, se recomienda los siguientes tiempos:

- 2-4 horas para talleres introductorios.
- Talleres más profundos pueden extenderse a 6-8 horas divididas en dos sesiones.

## **4. Ejecución del taller**

### **4.1. Inicio del taller:**

- Presentación de los facilitadores.
- Actividad rompehielos para generar confianza en los participantes.
- Explicación de los objetivos del taller.

### **4.2. Actividades principales:**

#### **4.2.1. Dinámicas vivenciales:**

- Simulación de discapacidades (por ejemplo, recorrer un espacio en silla de ruedas o realizar tareas con los ojos vendados).
- Reflexión grupal sobre las barreras experimentadas.

#### **4.2.2. Grupos de discusión:**

- Analizar casos prácticos de exclusión o inclusión en el trabajo, la escuela o la comunidad.

#### **4.2.3. Videos y testimonios:**

- Mostrar historias de éxito y desafíos de personas con discapacidad en Riobamba.

### **4.3. Cierre del taller:**

- Reflexión colectiva sobre aprendizajes adquiridos.
- Compromisos de acción por parte de los participantes (por ejemplo, aplicar prácticas inclusivas en su entorno).
- Entrega de certificados de participación por parte de la empresa turística.

## **6.13 Recursos necesarios**

### **1. Materiales:**

- Proyector, pantalla y sistema de sonido.
- Material impreso (folletos, guías, encuestas).
- Herramientas para dinámicas (sillas de ruedas, vendas para los ojos, audífonos para simular pérdida auditiva).

## **6.14 Seguimiento y evaluación**

### **1. Encuestas de satisfacción:**

- Preguntar a los participantes qué aprendieron y qué sugerencias tienen para mejorar.

### **2. Monitoreo de impacto:**

- Visitas futuras a las empresas para poder evaluar cómo están aplicando las prácticas inclusivas aprendidas.

### **3. Documentación:**

- Reunir material como fotos, videos y testimonios del taller para usar como referencia en futuros eventos.

#### **6.14.1.1.1 Formación Sobre la Ley y Derechos Laborales**

Es fundamental que todo el personal entienda que las personas con discapacidad tienen derechos laborales específicos y que el alojamiento tiene la obligación de ofrecer un entorno inclusivo y accesible.

#### **Explicación de Leyes de igualdad de oportunidades entre otros**

Explicar las leyes locales y nacionales que protegen los derechos de las personas con discapacidad en el lugar de trabajo. También es importante el detallar las adaptaciones razonables que la empresa está dispuesta a hacer para facilitar el trabajo de empleados con discapacidad.

#### **Políticas de inclusión:**

Explicar las políticas internas del alojamiento que garantizan la inclusión, la no discriminación y el respeto hacia todos los empleados con el fin de crear, también, un protocolo claro sobre cómo abordar situaciones de discriminación o exclusión.

#### **6.14.1.1.2 Interacción y Comunicación**

Es importante que el personal aprenda las mejores formas de comunicarse con sus compañeros con discapacidad, adaptando su lenguaje, métodos de interacción y el uso de la tecnología para garantizar una comunicación efectiva y respetuosa.

- **Comunicación efectiva:**

- Si se contrata a alguien con discapacidad auditiva, el personal debe aprender a usar el lenguaje de señas básico, o asegurarse de hablar frente a la persona para facilitar la lectura de labios.

- Si un compañero tiene discapacidad cognitiva, se debe capacitar sobre cómo dar elaborar instrucciones claras y que puedan entenderse, usando un lenguaje sencillo y directo.

Figura 11

Persona con Discapacidad Visual Capacitando y Sensibilizando a Personal del Alojamiento



*Nota.* Imagen creada con Microsoft Designer

#### 6.14.1.2 Seguimiento

Una vez completada la capacitación y sensibilización, es importante realizar un seguimiento regular para evaluar su efectividad y realizar ajustes si es necesario. La retroalimentación constante de los empleados con discapacidad es clave para mejorar los procesos y asegurarse de que se sigan cumpliendo las necesidades del personal.

#### Encuestas de satisfacción:

- Enviar encuestas anónimas a los empleados con discapacidad que trabajan dentro del sector turístico de la zona para así evaluar si el entrenamiento de sensibilización fue fructífero y si sienten que el ambiente laboral se ha vuelto inclusivo o, todo lo contrario.
- Hacer reuniones seguidas para retroalimentación para que los empleados puedan expresar sus preocupaciones de mejora dentro de la empresa turística.

#### Revisión de la eficacia:

Realizar reuniones seguidas con los empleados que utilizan tecnología asistida para revisar su experiencia y denotar posibles dificultades. Esto puede incluir sesiones de retroalimentación sobre cómo mejorar las herramientas tecnológicas.

**Ejemplo:** Si un empleado con discapacidad motriz tiene dificultades para usar un sistema de control por voz, se puede evaluar si existen alternativas más fáciles de manejar o si el software necesita ajustes.

### **Ajustes en la tecnología**

Si la aplicación o la herramienta no se adecua a lo que el empleado con discapacidad necesita se podría contactar a un proveedor para que haga mejoras específicas, o busque otras aplicaciones que sean más útiles.

**Ejemplo:** Si un sistema de comunicación visual no es claro, se puede mejorar usando pantallas más grandes o mejores colores.

### **Explorar nuevas herramientas:**

Siempre que haya avances en las tecnologías de asistencia, como nuevos sistemas de comunicación o software de accesibilidad, el alojamiento debe estar dispuesto a evaluar su implementación si pueden beneficiar a los empleados con discapacidad.

**Ejemplo:** El uso de inteligencia artificial para mejorar la interacción con los clientes podría ser útil para empleados con discapacidad cognitiva, podría ayudarles a gestionar la información de manera más eficiente.

Figura 12

Persona con Discapacidad Haciendo Retroalimentación Sobre sus Necesidades en el Alojamiento



*Nota.* Imagen creada con Microsoft Designer

## **6.15 Estrategias Generales de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en el Sector Turístico**

### **Sector Turístico**

En este apartado se denominan estrategias generales que se pueden adaptar a cualquier situación que se requiera para facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turístico. Cada estrategia se acompaña de acciones específicas y responsables para su implementación.

### **6.15.1 Diagnóstico y Evaluación de Necesidades**

#### **Estrategia:**

Realizar un diagnóstico cuidadoso sobre las barreras que de las personas con discapacidad en el sector del turismo.

#### **Acciones:**

- **Encuestas y Entrevistas:** Llevar a cabo encuestas y entrevistas con empleadores, empleados y personas con discapacidad para identificar barreras físicas, sociales y laborales.
- **Análisis de Datos:** Recopilar datos sobre la situación del empleo de personas con discapacidad en el sector turístico de la actualidad.

#### **Responsable:**

Equipo de investigación del manual, en colaboración con organizaciones locales.

### **6.15.2 Desarrollo de Políticas Inclusivas**

#### **Estrategia:**

Establecer políticas que desarrollen la inclusión laboral.

#### **Acciones:**

- **Redacción de Políticas:** Elaborar políticas de inclusión que determinen los principios y procesos para contratar empleados con discapacidad.
- **Difusión:** Comunicar estas políticas a todos los niveles de la organización turística.

#### **Responsable:**

Comité de Diversidad e Inclusión del sector turístico local.

### **6.15.3 Capacitación y Sensibilización del Personal**

#### **Estrategia:**

Implementar programas para capacitar al personal sobre la inclusión laboral.

#### **Acciones:**

- **Talleres de Sensibilización:** Organizar talleres sobre inclusión dirigidos a todo el personal del sector turístico.
- **Formación Continua:** Establecer programas de formación sobre adaptaciones y atención a clientes con discapacidad.

#### **Responsable:**

Departamento de Recursos Humanos en colaboración con expertos en inclusión.

### **6.15.4 Fomento de Alianzas Estratégicas**

#### **Estrategia:**

Crear colaboraciones con organizaciones que apoyen a personas con discapacidad.

#### **Acciones:**

- **Identificación de Socios:** Identificar ONGs, e instituciones educativas, así como organismos gubernamentales que trabajen en favor de la inclusión laboral.
- **Proyectos Conjuntos:** Desarrollar proyectos que faciliten ambientes laborales como ferias de empleo.

**Responsable:**

Coordinador del proyecto en asociación con organizaciones locales.

### 6.15.5 Programas de Capacitación Laboral Específica

**Estrategia:**

Diseñar programas con el objetivo de desarrollar habilidades específicas para el sector turístico.

**Acciones:**

- **Cursos Técnicos:** Ofrecer cursos técnicos adaptados a las necesidades del sector (ej. atención al cliente, gestión hotelera).
- **Prácticas Laborales:** Gestionar oportunidades de prácticas laborales en empresas turísticas.

**Responsable:**

Instituciones educativas y centros de formación profesional en colaboración con empresas turísticas.

### 6.15.6 Sistema de Seguimiento y Evaluación

**Estrategia:**

Establecer un sistema para evaluar las estrategias implementadas.

**Acciones:**

- **Indicadores Clave:** Definir indicadores para medir el éxito de la inclusión laboral.
- **Informes Periódicos:** Realizar informes sobre los avances y ajustes en las estrategias implementadas.

**Responsable:**

Equipo encargado del seguimiento del manual.

### 6.16 Beneficios de Contratar a Personas con Discapacidad

- El empleo de personas con discapacidad puede ayudar en la identificación de las áreas de mejora en términos de accesibilidad en instalaciones, servicios y actividades. Esto permite acudir a un mercado más amplio, incluyendo viajeros con discapacidades.
- Las empresas que implementan prácticas inclusivas pueden tener incentivos y reconocimientos como el sello "Ecuador Incluye", el cual premia las buenas prácticas en accesibilidad y atención al turista con discapacidad. Este tipo de reconocimiento puede atraer a más clientes.

- La inclusión de personas con discapacidad contribuye al desarrollo del turismo inclusivo en Riobamba, lo cual es fundamental para atraer a un segmento creciente de turistas que buscan destinos accesibles. Esto no solo beneficia a los turistas, sino que también posiciona a Riobamba como un destino turístico responsable y solidario.
- Las empresas turísticas en Riobamba deben cumplir con la Ley Orgánica de Discapacidades la cual da un porcentaje mínimo de empleo para personas con discapacidad. Esto evita sanciones y mejora la reputación de la empresa al demostrar su compromiso con la inclusión social.
- Al incluir a personas con discapacidad las empresas pueden ampliar su base de clientes porque muchas personas viajan acompañadas. Esto puede aumentar significativamente la demanda de servicios turísticos accesibles.
- Incluir a personas con discapacidad en el sector turístico ayuda a sensibilizar al público sobre la importancia de la inclusión y el respeto hacia todas las personas.

## REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Discapacidad. (2023). <https://accesibilidad.tierradelfuego.gob.ar/wp-content/uploads/sites/2/2023/07/AE-Perspectiva.-Barreras-Accesibilidad-e-Interaccion.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial No. 263, 9 de junio de 2014. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>
- Aulla, G. (2019). TURISMO INCLUSIVO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA [Tesis, UNACH]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6299/1/“TURISMO%20INCLUSIVO%20Y%20SATISFACCIÓN%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20BAÑOS%20DE%20AGUA%20SANTA”.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Igualdad de oportunidades. Recuperado el 21 de abril de 2023, de <https://www.iadb.org/es/temas/igualdad-de-oportunidades>
- Barchini, L. (2006). El método deductivo. Buenos Aires: Nueva Librería.
- Borja, C. (2019). ¿Qué es la tecnología asistiva? Quito: USFQ. Obtenido de [https://www.usfq.edu.ec/sites/default/files/2020-07/0006\\_para\\_el\\_aula\\_04.pdf](https://www.usfq.edu.ec/sites/default/files/2020-07/0006_para_el_aula_04.pdf)
- Buhalis, D., & Costa, C. (2006). *Tourism business frontiers: consumers, products and industry*. Butterworth-Heinemann.
- Castells, M. (2010). *The Rise of the Network Society: The Information Age: Economy, Society, and Culture (Vol. 1)*. Wiley-Blackwell.
- combinación. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603-en.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *La contribución del turismo al desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44095/5/S1800519\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44095/5/S1800519_es.pdf)
- CONADIS. (2009). *Proyecto Apoyo a la gestión de los gobiernos locales en el ámbito de discapacidades I y II*. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.conadis.gob.ec>
- Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS). (2018). Fortalecimiento integral a las personas con discapacidad en la provincia de Chimborazo. Quito, Ecuador: CONADIS. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/fortalecimiento-personas-discapacidad.html>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Establecimientos Turísticos y Empresas que cumplen la cuota de inclusión laboral fueron reconocidas con el sello “Ecuador Incluye 2021” <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/establecimientos-turisticos-y-empresas-que-cumplen-la-cuota-de-inclusion-laboral-fueron-reconocidas-con-el-sello-ecuador-incluye-2021/>
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU. (s.f.). *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Creswell, J. W., & Creswell, C. V. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications. [se quitó una URL no válida]

- Cruz, J. A., & Teixeira, P. F. (2018). Turismo inclusivo: O papel das organizações da sociedade civil. *Revista Brasileira de Gestão Pública*, 22(3), 867-888. <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/rbgp>
- De la Torre, J. (1991). *El método científico: Teoría y práctica*. México: Limusa.
- DISWORK. (2022). ¿Qué es la discapacidad sensorial? <https://diswork.es/que-es-la-discapacidad-sensorial/#:~:text=Como%20ejemplos%20de%20discapacidades%20visuales,p%C3%A9rdida%20total%20de%20la%20voz>
- Doran, George T. There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. AMA Forum. <https://community.mis.temple.edu/mis0855002fall2015/files/2015/10/S.M.A.R.T-Way-Management-Review.pdf>
- Dovidio, F. F., Hewstone, M., & Deaux, K. (2011). *Psicología social del prejuicio y la discriminación*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana. <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/295a9849cc1ee44d0258a51d24fb554364ac5fd4.pdf>
- Fundación Adecco. (2025, 10 enero). *Discapacidad psicosocial, Proyecto salud mental - Fundación Adecco*. Fundación Adecco. <https://fundacionadecco.org/salud-mental/>
- García, M. I., & Sánchez, J. A. (2019). El espacio público como elemento clave en la construcción de ciudades sostenibles y resilientes. *Revista de Urbanismo y Vivienda*, 36(3), 59-72. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v77n1/v77n1a1.pdf>
- Godoy, M. (2022). *Ejercitario de competencias laborales para el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad en el sector Turístico*. [Tesis, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12299>
- Gómez, L. M. (2022). Turismo inclusivo: Un análisis de las experiencias de los turistas con discapacidad en destinos turísticos urbanos. *PASOS. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 13(2), 535-554.
- Gómez, L. M. (2022). Turismo inclusivo: Un análisis de las experiencias de los turistas con discapacidad en destinos turísticos urbanos. *PASOS. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 13(2), 535-554. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9155649&info=resumen>
- Gómez, M. A., & Molina, S. I. (2020). El turismo accesible: Un análisis de las políticas públicas en España. *Estudios Turísticos y Empresariales*, 21(1), 1-24. [https://www.researchgate.net/publication/236983670\\_Turismo\\_accesible\\_y\\_turismo\\_para\\_todos\\_en\\_Espana\\_antecedentes\\_estado\\_de\\_la\\_cuestion\\_y\\_lineas\\_de\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/236983670_Turismo_accesible_y_turismo_para_todos_en_Espana_antecedentes_estado_de_la_cuestion_y_lineas_de_investigacion)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139949049.pdf>
- Herrera Castellanos, M. (2011). *Fórmula para cálculo de la muestra en poblaciones finitas*. Recuperado de <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>
- Iglesias, S. (1981). *El método científico*. Madrid: Paraninfo.
- IMMS. (2024) <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/guarderias/Discapacidad-Psicosocial.pdf>

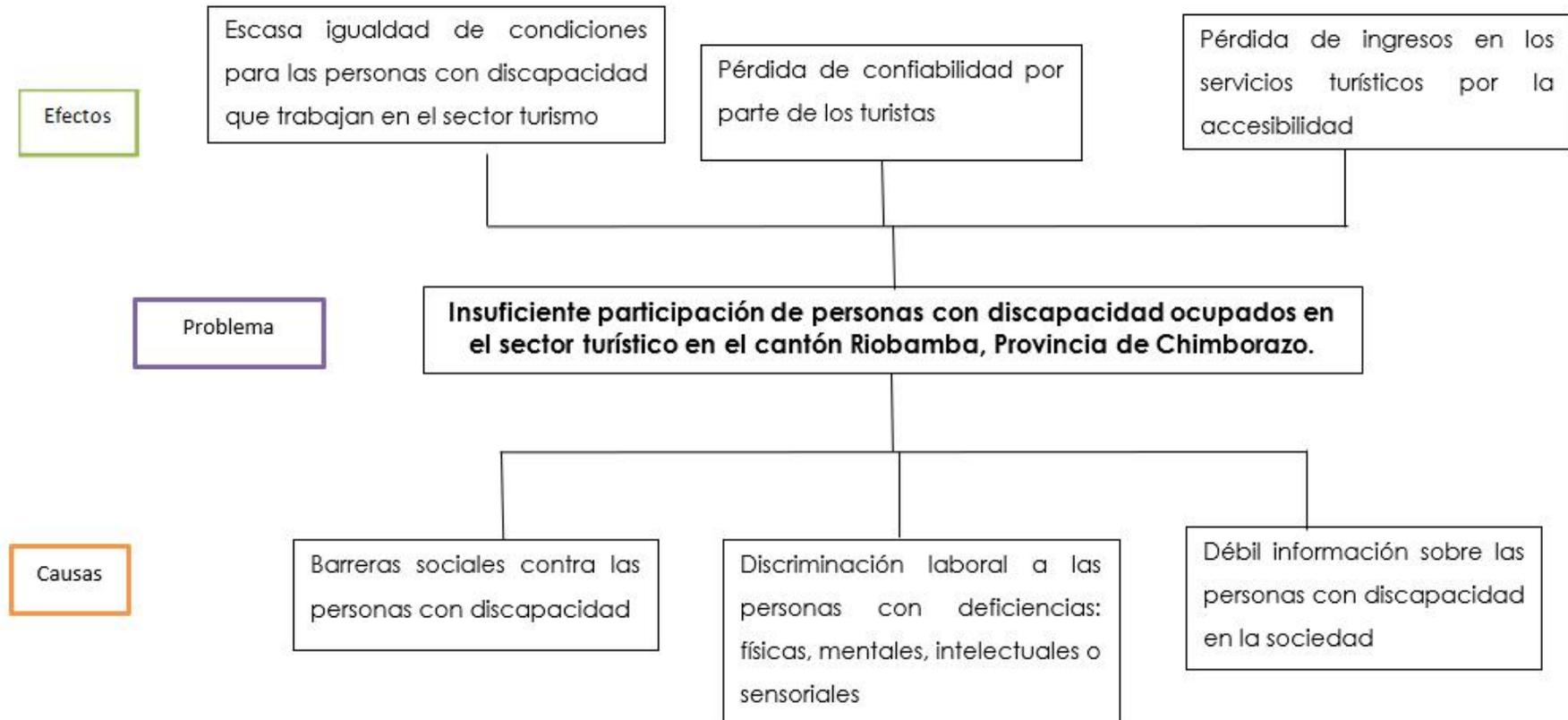
- Impulsa Igualdad. (2024). ¿Qué es la discapacidad física? <https://www.impulsaigualdad.org/discapacidad-fisica/>
- INEC (2019). Encuesta Nacional de Discapacidad. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Kendall, D. (2019). *Sociology in our times: The essentials* (11th ed.). Cengage Learning.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing* (14th ed.). Prentice Hall. "Las barreras son los factores que limitan o impiden el intercambio de ideas o bienes entre dos o más partes" (p. 561).
- Ley Orgánica de Discapacidades, Ley s/n, artículos 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53 y 54, (2014). Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>
- Matamoros, E., Padilla, R. y Matamoros, O. (2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: Diseño de un modelo sistémico de innovación. *Intersticios sociales*, 17, 79-104. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n17/2007-4964-ins-17-79.pdf>
- Mena, D. G. (2023, 19 enero). Objetivos SMART y KPI: creando indicadores inteligentes. Blog D'Economía I Empresa. <https://blogs.uoc.edu/economia-empresa/es/objetivos-smart-y-kpi-creando-indicadores-inteligentes/>
- Microsoft. (2023). Microsoft Designer [image creator]. <https://designer.microsoft.com/>
- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES, Dirección de Atención a Grupos Prioritarios & CONADIS. *Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad* (2014). [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/manual\\_buenas\\_practicas\\_inclusion\\_laboral.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/manual_buenas_practicas_inclusion_laboral.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)
- Ministerio del Trabajo. (s. f.). ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-. *trabajo.gob.ec*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/a.-PROYECTO-ACUERDO-MINISTERIAL-SUSTITUTO-MIES-DAGP6ABR-2021.pdf>
- Naciones Unidas. (2006). Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Neuman, W. L. (2019). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Pearson.
- Oleas, A. V. M. (2019). *Responsabilidad social y turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6206>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- OMS, OPS (2001), Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Organización Mundial de la Salud, Organización panamericana de la Salud.
- OMT (1995): *Concepts, Definitions, and Clasifications for Tourism Statistics: a Technical Manual*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

- Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Artículo 27. [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion\\_derechos\\_discapacidad.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion_derechos_discapacidad.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Intérprete de lengua de señas. <https://www.linkedin.com/pulse/qué-es-un-intérprete-de-lengua-señas-ils-joel-mercado-peguero/>
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). Fomentando la diversidad y la inclusión mediante ajustes en el lugar de trabajo: una guía práctica. <https://www.ilo.org/es/temas/discapacidad-y-trabajo>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2018). Directrices sobre turismo accesible para todos. <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2018). Directrices sobre turismo accesible para todos. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416509>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS). (s.f.). Discapacidad. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- Ortiz, M. (2012). Propuesta para la eliminación de barreras arquitectónicas para el mejoramiento del turismo accesible en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo [Tesis]. ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1686>
- Osores, A. (2019). Turismo inclusivo: Un enfoque de derechos humanos. *Revista de Turismo y Desarrollo*, 27(1), 77-92. <https://www.redalyc.org/journal/4595/459575243014/459575243014.pdf>
- Osorio, D. (2018). La formación de profesionales del trabajo social para la intervención con personas con discapacidad en el ámbito rural: Un análisis desde la perspectiva de la inclusión social. *Revista de Trabajo Social*, 23(1), 101-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6455150>
- Paraiso, M. (2018). La investigación participativa como herramienta para el desarrollo del turismo inclusivo. *Estudios Turísticos y Empresariales*, 19(1), 1-16. [https://www.researchgate.net/publication/236983670\\_Turismo\\_accesible\\_y\\_turismo\\_para\\_todos\\_en\\_Espana\\_antecedentes\\_estado\\_de\\_la\\_cuestion\\_y\\_lineas\\_de\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/236983670_Turismo_accesible_y_turismo_para_todos_en_Espana_antecedentes_estado_de_la_cuestion_y_lineas_de_investigacion)
- Rendón, R. (2016). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. [https://www.researchgate.net/publication/322671131\\_Metodos\\_cuantitativos\\_metodos\\_cualitativos\\_o\\_su\\_combinacion\\_en\\_la\\_investigacion\\_un\\_acercamiento\\_en\\_las\\_ciencias\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/322671131_Metodos_cuantitativos_metodos_cualitativos_o_su_combinacion_en_la_investigacion_un_acercamiento_en_las_ciencias_sociales)
- República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

- Sánchez Carless, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual De Términos En Investigación Científica, Tecnológica Y Humanística. Universidad Ricardo Palma. Vicerrectorado de Investigación. <https://doi.org/https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- UNIR. (2024). ¿Qué es la discapacidad intelectual y qué tipos hay? <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/discapacidad-intelectual/>
- Vera, M. A., & Rodríguez, M. A. (2021). Percepción social del turismo inclusivo en un destino turístico de sol y playa. *Estudios de Turismo*, 36(2), 365-384. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2477-88502016000100105](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-88502016000100105)
- Vinueza, C. A. (2014). *Programa de interpretación del patrimonio cultural del centro histórico de Riobamba para personas con discapacidad*. [ESPOCH]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3449/1/23T0400.pdf>
- World Tourism Organization. (2018). Turismo para todos: Promoviendo la accesibilidad universal y la inclusión para todos. <https://whc.unesco.org/en/tourism/>

## ANEXOS

### Anexo 1    **Árbol de problemas**



### Anexo 2    **Matriz de Operacionalización de Variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO, TÉCNICA
----------	------------	-------------	------------	-------------	-----------------

		<b>O CATEGORÍAS</b>			<b>E INSTRUMENTO</b>
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Personas con discapacidad</p>	<p>"Las personas con discapacidad son aquellas que tienen <u>deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales</u> a largo plazo que, al interactuar con diversas <u>barreras</u>, puedan impedir su participación plena y efectiva en la <u>sociedad</u>, en igualdad de condiciones con las demás" (Organización Mundial de la Salud, 2001).</p>	<p>Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales</p>	<p>Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales son condiciones que pueden impedir la participación plena y efectiva de una persona en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan estas deficiencias a largo plazo y que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Igualdad de condiciones</li> <li>• Interacción</li> </ul>	<p><b>Método:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> <li>• Correlacional</li> <li>• Analítico</li> <li>• Observación</li> </ul> <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación bibliográfica</li> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de cotejo</li> <li>• Cuestionario</li> <li>• Escala de estimación</li> </ul>

		Barreras	<p>Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS), las barreras son obstáculos que pueden impedir la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Entre las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad figuran los espacios de salud inaccesibles, las barreras de comunicación, la falta de formación de los profesionales y las barreras contextuales, como los altos costos de transporte y la falta de accesibilidad a los edificios y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Altos costos</li> <li>• Profesionales</li> </ul>	
--	--	----------	--	--	--

		Sociedad	Según Castells (2010), "la sociedad es una red de relaciones sociales estructuradas, mediadas por instituciones y organizaciones, que se desarrolla en un espacio y tiempo específicos, y que implica una interacción dinámica entre la cultura, la economía y la política, y entre los actores individuales y colectivos que participan en ella".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones y organizaciones</li> <li>• Espacio</li> <li>• Tiempo</li> </ul>	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Sector Turístico	Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), es la siguiente: "El sector turístico comprende el conjunto de actividades económicas relacionadas con la producción,	Turistas	La Organización Mundial del Turismo (OMT), que define al turista como "una persona que se desplaza a un lugar diferente al de su residencia habitual por un período de tiempo inferior a un año, por cualquier motivo (ocio, negocio,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodo</li> <li>• Lugar</li> <li>• Actividad</li> </ul>	<p><b>Método:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> <li>• Correlacional</li> <li>• Analítico</li> <li>• Observación</li> </ul> <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación bibliográfica</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de cotejo</li> </ul>

distribución, promoción y comercialización de bienes y <u>servicios turísticos</u> , que son demandados por <u>turistas</u> residentes y no residentes, con la finalidad de <u>satisfacer</u> sus necesidades de ocio, recreación, cultura, salud, negocios u otras razones".		familiares, etc.) y que no ejerce ninguna actividad lucrativa en el lugar visitado".		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Escala de estimación</li> </ul>
	Servicios turísticos	Según la definición de la OMT, los servicios turísticos incluyen "toda la gama de servicios que se ofrecen a los turistas durante su viaje y estancia, incluyendo los servicios de alojamiento, restauración, transporte, atracciones turísticas y otros servicios complementarios que facilitan el desplazamiento y la estancia de los turistas".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamiento</li> <li>• Restauración</li> <li>• Transporte</li> <li>• Atracciones turísticas</li> </ul>	
	Satisfacción	"Satisfacción del cliente es un estado emocional que surge cuando las expectativas del cliente son cumplidas o superadas después	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia</li> <li>• Evaluación del servicio</li> <li>• Expectativas del cliente</li> </ul>	

			de la experiencia de un servicio o producto, y que conduce a una evaluación positiva del servicio" (Kim y Lee, 2017).		
--	--	--	---	--	--

**Anexo 3 Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES / DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<b>¿Cómo se relaciona las Personas con Discapacidad con el Sector Turístico del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo?</b>	Analizar la relación entre las Personas con Discapacidad con el Sector Turístico del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.	Existe relación entre las Personas con Discapacidad y el Sector Turístico del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.	<b>Variable Independiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con Discapacidad</li> </ul> <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales</li> <li>• Barreras</li> <li>• Sociedad</li> </ul>	<b>Tipo de Investigación:</b>  Investigación Descriptiva	<b>Variable Independiente</b>  Personas con discapacidad  GAD municipal
				<b>Diseño de investigación:</b>  Investigación Mixta (cualitativa y cuantitativa)	
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>		<b>Tipo de Investigación:</b>	<b>Variable Dependiente</b>
<b>¿Cómo se relacionan las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el</b>	Analizar la relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector	Existe relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector	<b>Variable Dependiente</b> Sector Turístico  <b>Dimensiones:</b>	Investigación Descriptiva  <b>Diseño de</b>	Sector Turístico  GAD municipal

<b>sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?</b>	turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.	turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistas</li> <li>• Servicios turísticos</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<b>investigación:</b>  Investigación Mixta (cualitativa y cuantitativa)	
<b>¿Cómo se relacionan las barreras y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?</b>	Analizar la relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo	Existe relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo			
<b>¿Cómo se relaciona la sociedad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?</b>	Analizar la relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo	Existe relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo			



**Anexo 4 Encuesta Variable Independiente**

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

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nº de cuestionario: \_\_\_

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA:**

La presente encuesta pretende obtener información cuantitativa y cualitativa del proyecto “PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD OCUPADOS EN EL SECTOR TURÍSTICO EN EL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

**CONFIDENCIALIDAD:**

La encuesta es enteramente anónima y los datos recopilados son de uso exclusivo para la investigación académica.

**INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente y responda según su criterio a cada uno de los ítems.
- Marcar con una X la respuesta en el casillero correspondiente.

**INFORMACIÓN DEL ENCUESTADOR:**

[julian.pacheco@unach.edu.ec](mailto:julian.pacheco@unach.edu.ec)

Contacto: 0999897434

Escala de Likert a usar:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nada importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante

**INFORMACIÓN GENERAL:**

<b>Género:</b>	Masculino		Femenino		Otro	
----------------	-----------	--	----------	--	------	--

<b>Edad:</b>	18 - 25		26 - 33		34 - 41		42 - 49		50 o más	
--------------	---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	----------	--

<b>Nivel de educación:</b>	Básica		Bachillerato		Secundaria		Superior		Ninguno	
----------------------------	--------	--	--------------	--	------------	--	----------	--	---------	--

<b>Tipo de discapacidad:</b>	Visual		Auditiva		Física		Otra	
------------------------------	--------	--	----------	--	--------	--	------	--

**INFORMACIÓN ESPECÍFICA**

<b>ÍTEMS</b>	<b>PARÁMETRO</b>
--------------	------------------

PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1	2	3	4	5
	Nada importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante
<b>DIMENSIÓN:</b>					
<b>DEFICIENCIAS FÍSICAS, MENTALES, INTELECTUALES O SENSORIALES</b>					
1. ¿Qué tan importantes son las leyes y políticas actuales para que usted pueda <b>participar</b> en el sector turístico?					
2. ¿Cuán importante es para usted la implementación de políticas de <b>igualdad de condiciones</b> para personas con discapacidad.					
3. ¿Qué tan importante es que el personal de la empresa sepa cómo <b>interactuar</b> con personas con discapacidad?					
<b>DIMENSIÓN: BARRERAS</b>					
4. ¿Cuán importante es la <b>accesibilidad</b> para que usted pueda desempeñar su rol dentro del sector turístico?					
5. ¿Considera importante que las empresas turísticas inviertan un <b>costo adicional</b> en varios beneficios o aspectos para que usted pueda realizar sus actividades?					
6. ¿Considera que la formación <b>profesional</b> que ha recibido dentro del sector turístico le ha proporcionado las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones?					
<b>DIMENSIÓN: SOCIEDAD</b>					
7. ¿Considera importante que las <b>instituciones y organizaciones</b> desarrollen medidas para la integración social y dinámica de las personas con discapacidad?					
8. ¿Cuán importante es la creación de <b>espacios</b> más inclusivos y accesibles para las personas de su condición?					
9. ¿Cuán importante es para usted la disponibilidad de <b>tiempo</b> flexible para personas con discapacidad que trabajan en el sector turístico?					

**¡Gracias por su tiempo!**

**Anexo 5 Encuesta Variable Dependiente**



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

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nº de cuestionario: \_\_\_\_\_

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA:**

La presente encuesta pretende obtener información cuantitativa y cualitativa del proyecto “PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD OCUPADOS EN EL SECTOR TURÍSTICO EN EL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

**CONFIDENCIALIDAD:**

La información será utilizada para fines académicos, la encuesta es enteramente anónima y los datos recopilados son de uso exclusivo para la investigación.

**INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente y responda según su criterio a cada uno de los ítems.
- Marcar con una X la respuesta en el casillero correspondiente.

**INFORMACIÓN DEL ENCUESTADOR:**

[julian.pacheco@unach.edu.ec](mailto:julian.pacheco@unach.edu.ec)

Contacto: 0999897434

Escala de Likert a usar:

1	2	3	4	5
Nada importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante

**INFORMACIÓN GENERAL:**

**Tipo de empresa:**

Alojamiento	Alimentos y bebidas	Transporte	Operación e Intermediación	Otros
-------------	---------------------	------------	----------------------------	-------

Número de trabajadores: \_\_\_\_\_

Número de personas con discapacidad: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN ESPECÍFICA**

ÍTEMS	PARÁMETRO				
	1	2	3	4	5
SECTOR TURÍSTICO	Nada	Poco	Neutral	Importante	Muy

	importante	importante			importante
<b>DIMENSIÓN: TURISTAS</b>					
1. ¿Qué tan importantes son los <b>períodos</b> de capacitación al personal para con personas con discapacidad que laburan en el sector turístico?					
2. ¿Qué tan importante es contar con personal con discapacidad para <b>motivar la diversidad y enriquecer el ambiente laboral</b> ?					
3. ¿Es importante que la empresa implemente <b>actividades</b> específicas para personas con discapacidad?					
<b>DIMENSIÓN: SERVICIOS TURÍSTICOS</b>					
4. ¿Considera importante la participación de personas con discapacidad en el sector de <b>Alojamiento</b> ?					
5. ¿Considera importante la participación de personas con discapacidad en el sector de <b>Restauración</b> ?					
6. ¿Considera importante la participación de personas con discapacidad en el sector de <b>Transporte</b> ?					
7. ¿Considera importante la participación de personas con discapacidad en el sector de <b>Atracciones turísticas</b> ?					
<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN</b>					
8. ¿Cuán importante es que los servicios turísticos prestados por personas con discapacidad generen una <b>experiencia</b> satisfactoria en los clientes?					
9. Indique el nivel de importancia que tiene para usted la <b>evaluación del servicio</b> turístico proporcionado por empleados con discapacidad en su satisfacción general con los servicios turísticos.					
10. ¿Qué tan importante son las <b>expectativas del cliente</b> al ver que el sector turístico se adapta a personas con discapacidad?					

**¡Gracias por su tiempo!**

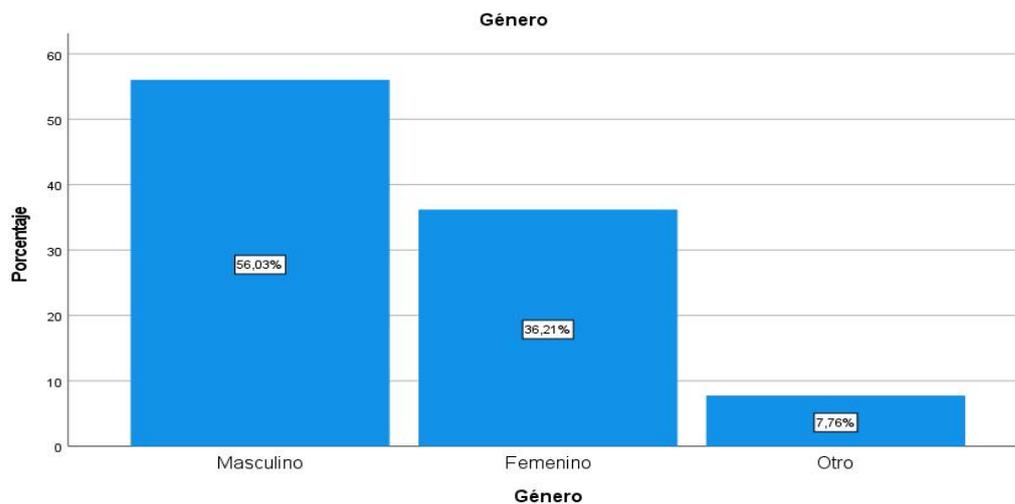
Tabla 16  
Género Variable Independiente

**Género**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Masculino	130	56,0	56,0	56,0
	Femenino	84	36,2	36,2	92,2
	Otro	18	7,8	7,8	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 1  
Género Variable Independiente



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

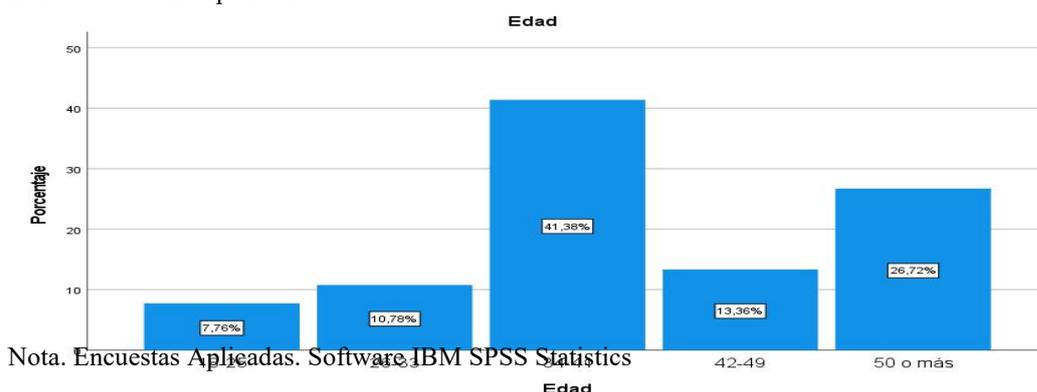
De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, se observa que el 56,97% fueron de género masculino, el 36,21% de género femenino y el 7,76% otro, con los resultados presentados se puede concluir que la mayoría de encuestados son de género masculino

Tabla 17  
Edad Variable Independiente

<b>Edad</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	18-25	18	7,8	7,8	7,8
	26-33	25	10,8	10,8	18,5
	34-41	96	41,4	41,4	59,9
	42-49	31	13,4	13,4	73,3
	50 o más	62	26,7	26,7	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 2  
Edad Variable Independiente



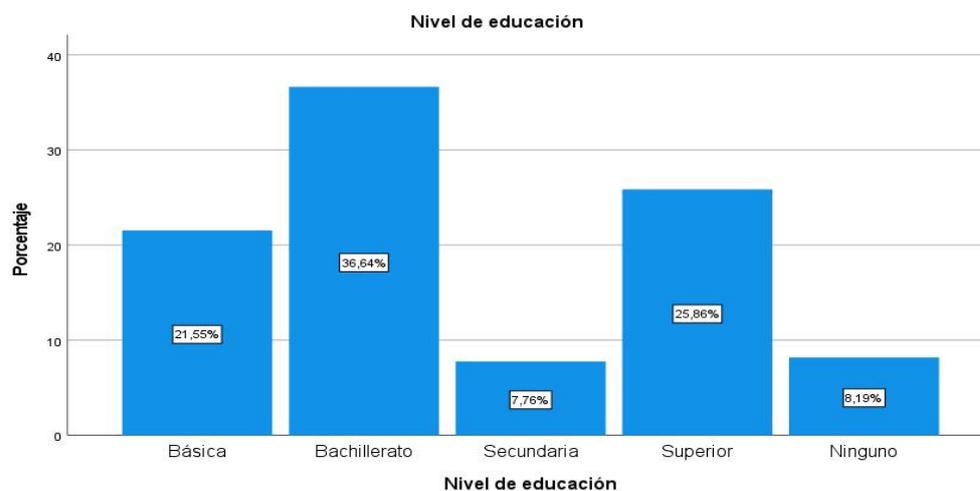
De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, se observa que el 41,36% tienen edades entre 34-41 años, el 26,72% de 50 o más años, el 13,36% de entre 42-49 años, el 10,78% 26-33 años y finalmente el 7,76% de 18-25 años, se concluye que el mayor número de encuestados tiene edades entre los 34-41 años.

Tabla 18  
Nivel de Instrucción Variable Independiente

<b>Nivel de educación</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Básica	50	21,6	21,6	21,6
	Bachillerato	85	36,6	36,6	58,2
	Secundaria	18	7,8	7,8	65,9
	Superior	60	25,9	25,9	91,8
	Ninguno	19	8,2	8,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 3  
Nivel de Educación



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, el 36,64% de encuestados tienen un nivel de instrucción bachillerato, el 25,86% superior, el 21,55% básica, el 8,19% ninguno y finalmente el 7,76% secundaria, se concluye que el mayor porcentaje tienen un nivel de instrucción bachillerato.

Tabla 19  
Tipo de Discapacidad

<b>Tipo de discapacidad</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Auditiva	98	42,2	42,2	42,2
	Física	92	39,7	39,7	81,9
	Otra	42	18,1	18,1	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 4  
Tipo de Discapacidad



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, el 42,24% tienen una discapacidad auditiva, el 39,66% tienen una discapacidad física y el 18,10% otra, se concluye que el mayor porcentaje de encuestados tienen una discapacidad de tipo auditiva.

Tabla 20  
Leyes y Políticas

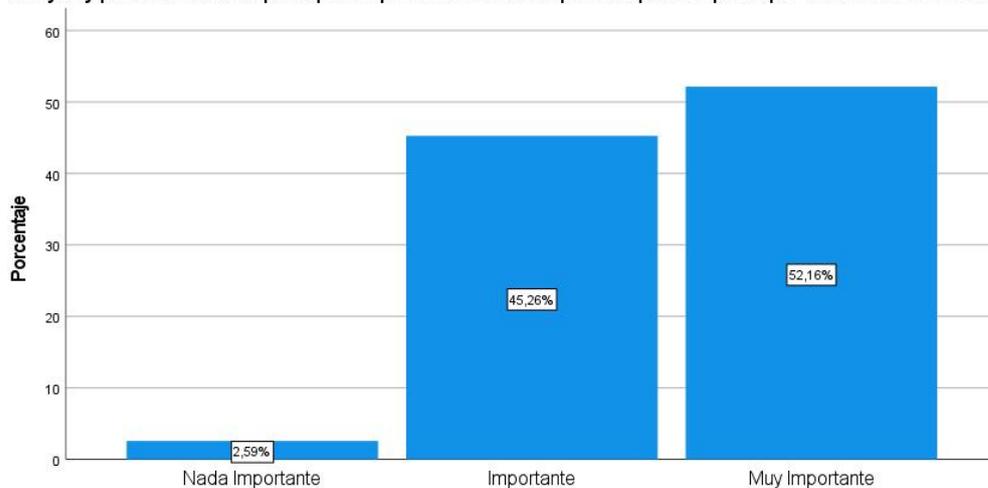
**1. Leyes y políticas actuales para que las personas con discapacidad puedan participar en el sector turístico.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada Importante	6	2,6	2,6	2,6
	Importante	105	45,3	45,3	47,8
	Muy Importante	121	52,2	52,2	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 5  
Leyes y Políticas

**1. Leyes y políticas actuales para que las personas con discapacidad puedan participar en el sector turístico.**



**1. Leyes y políticas actuales para que las personas con discapacidad puedan participar en el sector turístico.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba, sobre qué tan importantes son las leyes y políticas actuales para que la persona pueda participar en el sector turístico el 52,16% lo manifestaron como muy importante, el 45,26% importante y el 2,59% como nada importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

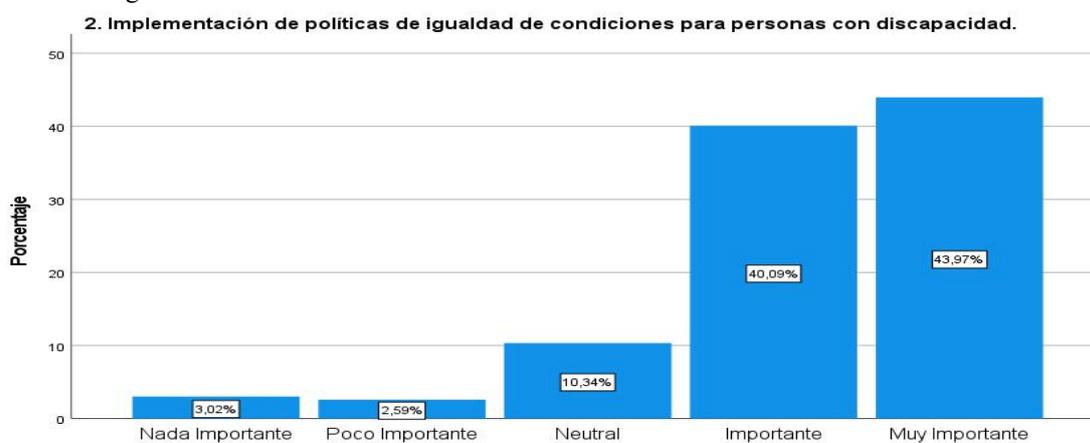
Tabla 21  
Políticas de Igualdad

**2. Implementación de políticas de igualdad de condiciones para personas con discapacidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada Importante	7	3,0	3,0	3,0
	Poco Importante	6	2,6	2,6	5,6
	Neutral	24	10,3	10,3	15,9
	Importante	93	40,1	40,1	56,0
	Muy Importante	102	44,0	44,0	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 6  
Políticas de Igualdad



**2. Implementación de políticas de igualdad de condiciones para personas con discapacidad.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre la importancia de la implementación de políticas de igualdad de condiciones para personas con discapacidad el 43,97% respondió muy importante, el 40,09% importante, el 10,34% neutral, el 3,02% nada importante y el 2,59% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 22  
Conocimiento del Personal

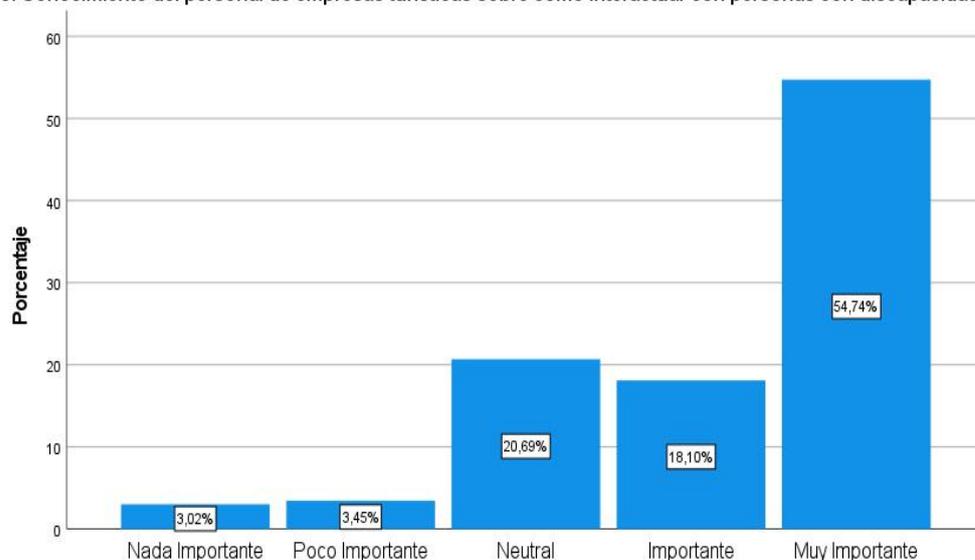
**3. Conocimiento del personal de empresas turísticas sobre como interactuar con personas con discapacidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada Importante	7	3,0	3,0	3,0
	Poco Importante	8	3,4	3,4	6,5
	Neutral	48	20,7	20,7	27,2
	Importante	42	18,1	18,1	45,3
	Muy Importante	127	54,7	54,7	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 7  
Conocimiento del Personal

3. Conocimiento del personal de empresas turísticas sobre como interactuar con personas con discapacidad.



3. Conocimiento del personal de empresas turísticas sobre como interactuar con personas con discapacidad.

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre qué tan importante es que el personal de la empresa sepa cómo interactuar con personas con discapacidad, el 54,74% manifestó que muy importante, el 20,69% neutral, el 18,10% importante, el 3,45% poco importante y el 3,02% nada importante, el mayor porcentaje considera al enunciado muy importante.

Tabla 23  
Accesibilidad

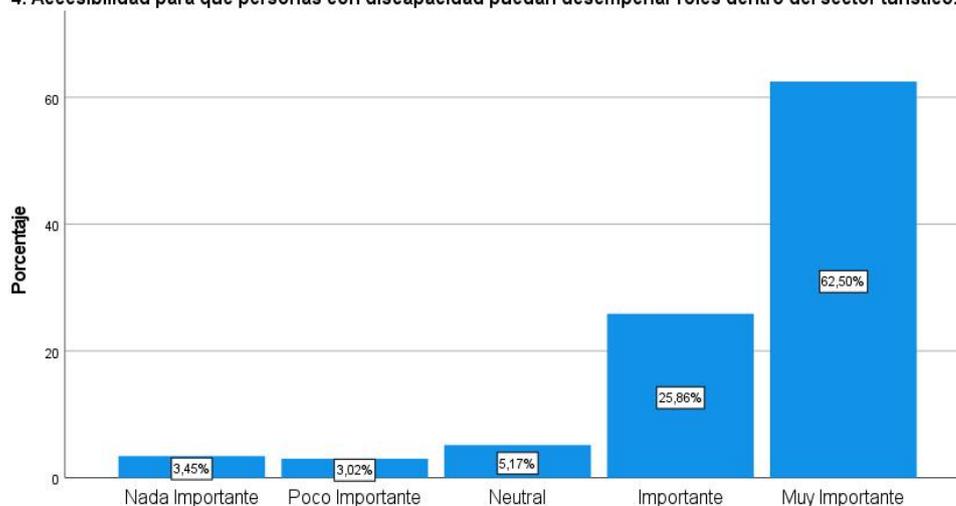
4. Accesibilidad para que personas con discapacidad puedan desempeñar roles dentro del sector turístico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> Nada Importante	8	3,4	3,4	3,4
Poco Importante	7	3,0	3,0	6,5
Neutral	12	5,2	5,2	11,6
Importante	60	25,9	25,9	37,5
Muy Importante	145	62,5	62,5	100,0
Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 8  
Accesibilidad

4. Accesibilidad para que personas con discapacidad puedan desempeñar roles dentro del sector turístico.



4. Accesibilidad para que personas con discapacidad puedan desempeñar roles dentro del sector turístico.

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre cuán importante es la accesibilidad para que pueda desempeñar su rol dentro del sector turístico el 62,50% lo consideró muy importante, el 25,86% importante, el 5,17% neutral, el 3,45% nada importante y el 3,02% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 24  
Inversión

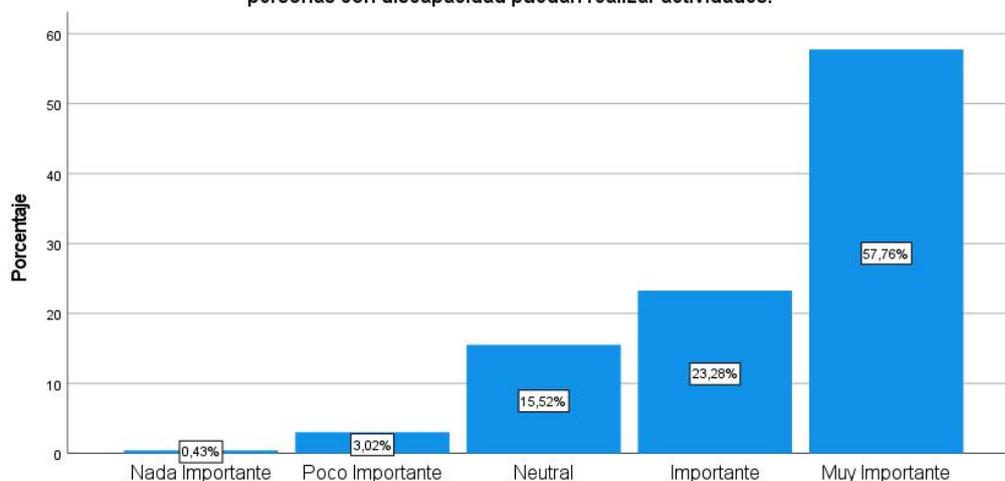
**5. Inversión de un costo adicional de empresas turísticas en varios beneficios o aspectos para que las personas con discapacidad puedan realizar actividades.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada Importante	1	,4	,4	,4
	Poco Importante	7	3,0	3,0	3,4
	Neutral	36	15,5	15,5	19,0
	Importante	54	23,3	23,3	42,2
	Muy Importante	134	57,8	57,8	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 9  
Inversión

5. Inversión de un costo adicional de empresas turísticas en varios beneficios o aspectos para que las personas con discapacidad puedan realizar actividades.



5. Inversión de un costo adicional de empresas turísticas en varios beneficios o aspectos para que las personas con discapacidad puedan realizar actividades.

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre si consideran importante que las empresas turísticas inviertan en un costo adicional en varios beneficios o aspectos para que pueda realizar sus actividades el 57,76% respondió muy importante, el 23,28% importante, el 15,52 neutral, el 3,02 poco importante y el 0,43% nada importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 25  
Formación Profesional

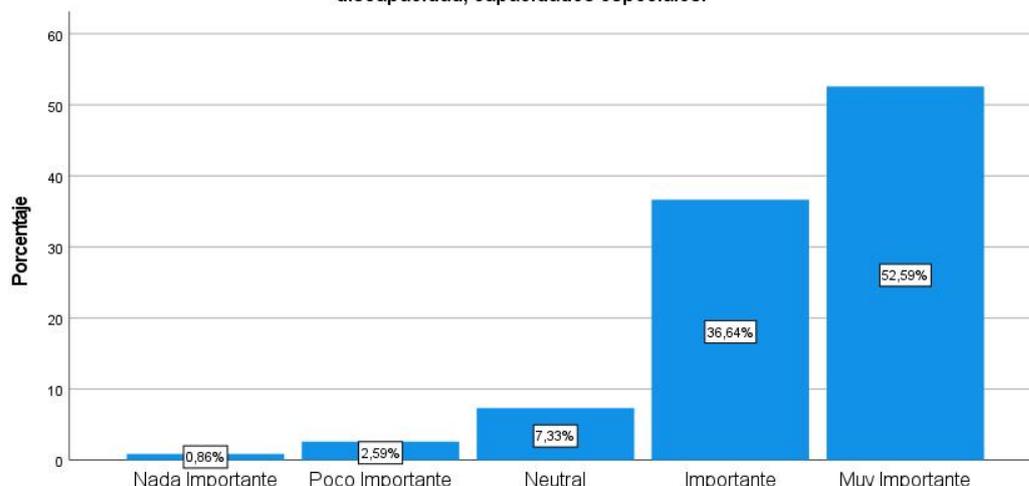
**6. Formación profesional del sector turístico hacia las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad, capacidades especiales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada Importante	2	,9	,9	,9
	Poco Importante	6	2,6	2,6	3,4
	Neutral	17	7,3	7,3	10,8
	Importante	85	36,6	36,6	47,4
	Muy Importante	122	52,6	52,6	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 10  
Formación Profesional

**6. Formación profesional del sector turístico hacia las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad, capacidades especiales.**



**6. Formación profesional del sector turístico hacia las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad, capacidades especiales.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre si la formación profesional que ha recibido dentro del sector turístico le ha proporcionado las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones el 52,59% respondió muy importante, el 36,64% importante, el 7,33% neutral, el 2,59% poco importante y el 0,86% nada importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 26  
Medidas para la Integración

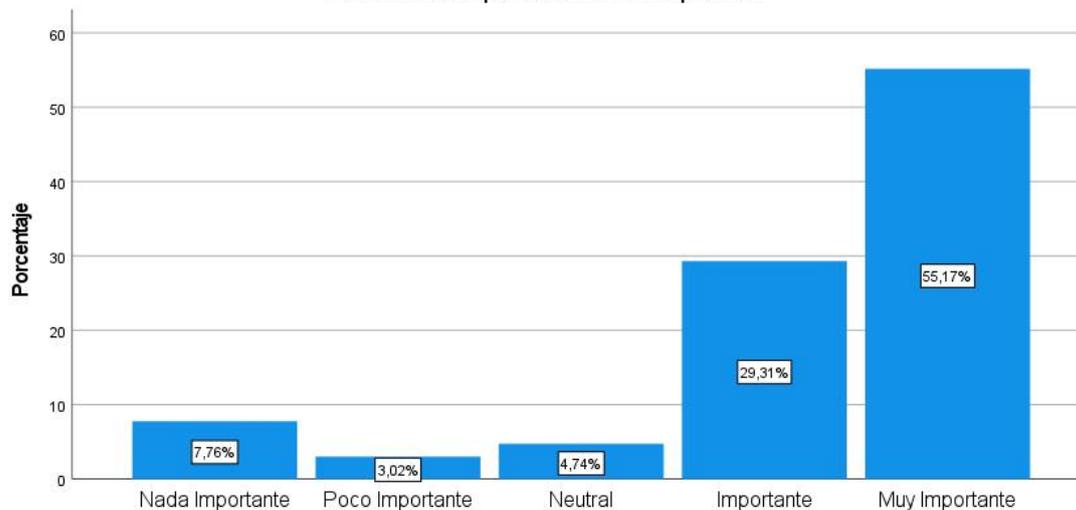
**7. Importancia de que las Instituciones y organizaciones desarrollen medidas para la integración social y dinámica de las personas con discapacidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada Importante	18	7,8	7,8	7,8
	Poco Importante	7	3,0	3,0	10,8
	Neutral	11	4,7	4,7	15,5
	Importante	68	29,3	29,3	44,8
	Muy Importante	128	55,2	55,2	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 11  
Medidas de Integración

**7. Importancia de que las Instituciones y organizaciones desarrollen medidas para la integración social y dinámica de las personas con discapacidad.**



**7. Importancia de que las Instituciones y organizaciones desarrollen medidas para la integración social y dinámica de las personas con discapacidad.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre si considera importante que las instituciones y organizaciones desarrollen medidas para la integración social y dinámica de las personas con discapacidad, el 55,17% respondió muy importante, el 29,31% importante, el 7,76% nada importante, el 4,74% neutral y el 3,02% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

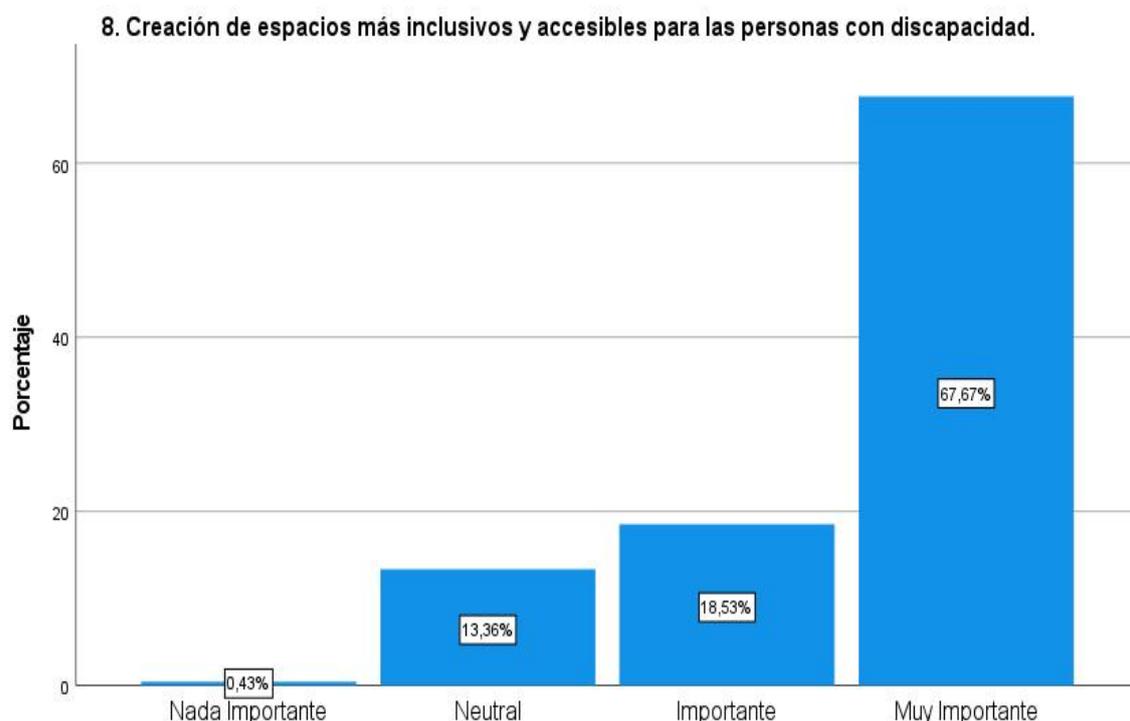
Tabla 27  
Espacios Inclusivos

**8. Creación de espacios más inclusivos y accesibles para las personas con discapacidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada Importante	1	,4	,4	,4
	Neutral	31	13,4	13,4	13,8
	Importante	43	18,5	18,5	32,3
	Muy Importante	157	67,7	67,7	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 12  
Espacios Inclusivos



**8. Creación de espacios más inclusivos y accesibles para las personas con discapacidad.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre cuán importante es la creación de espacios más inclusivos y accesibles para las personas de su condición, el 67,67% respondió muy importante, el 18,53% importante, el 13,36% neutral y el 0,43% nada importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 28  
Disponibilidad de Tiempo

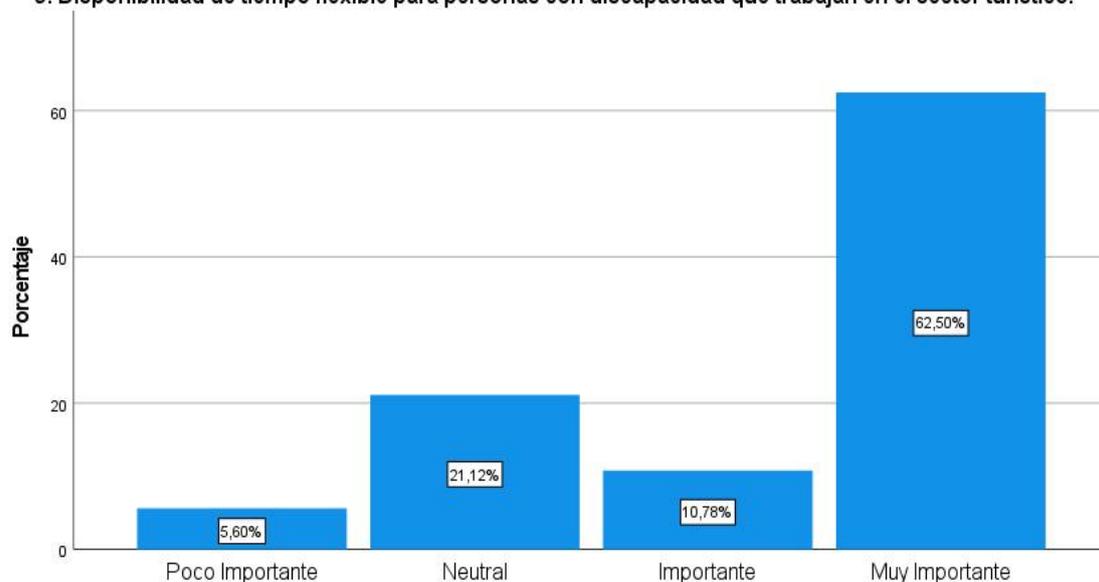
**9. Disponibilidad de tiempo flexible para personas con discapacidad que trabajan en el sector turístico.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Poco Importante	13	5,6	5,6	5,6
	Neutral	49	21,1	21,1	26,7
	Importante	25	10,8	10,8	37,5
	Muy Importante	145	62,5	62,5	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 13  
Disponibilidad de Tiempo

9. Disponibilidad de tiempo flexible para personas con discapacidad que trabajan en el sector turístico.



9. Disponibilidad de tiempo flexible para personas con discapacidad que trabajan en el sector turístico.

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

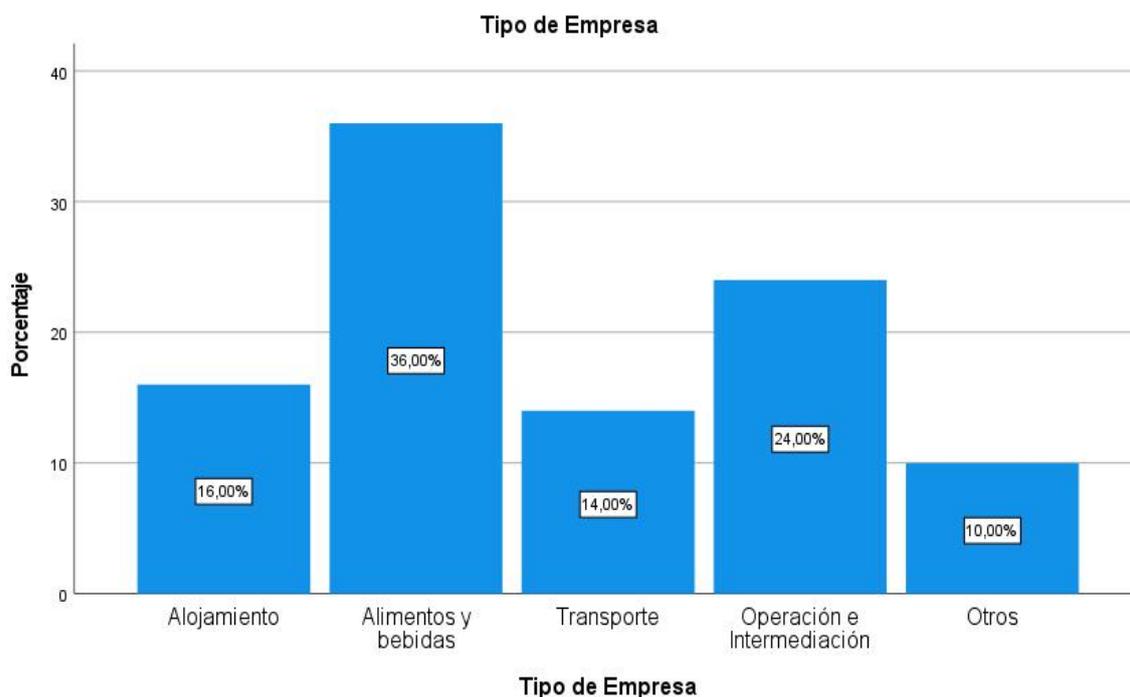
De acuerdo con las encuestas aplicadas a personas con discapacidad del cantón Riobamba sobre cuán importante es la disponibilidad de tiempo flexible para personas con discapacidad que trabajan en el sector turístico, el 62,50% respondió muy importante, el 21,12% neutral, el 10,78% importante y el 5,60% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 29  
Tipo de Empresa

Tipo de Empresa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Alojamiento	8	16,0	16,0	16,0
	Alimentos y bebidas	18	36,0	36,0	52,0
	Transporte	7	14,0	14,0	66,0
	Operación e Intermediación	12	24,0	24,0	90,0
	Otros	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 14  
Tipo de Empresa



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

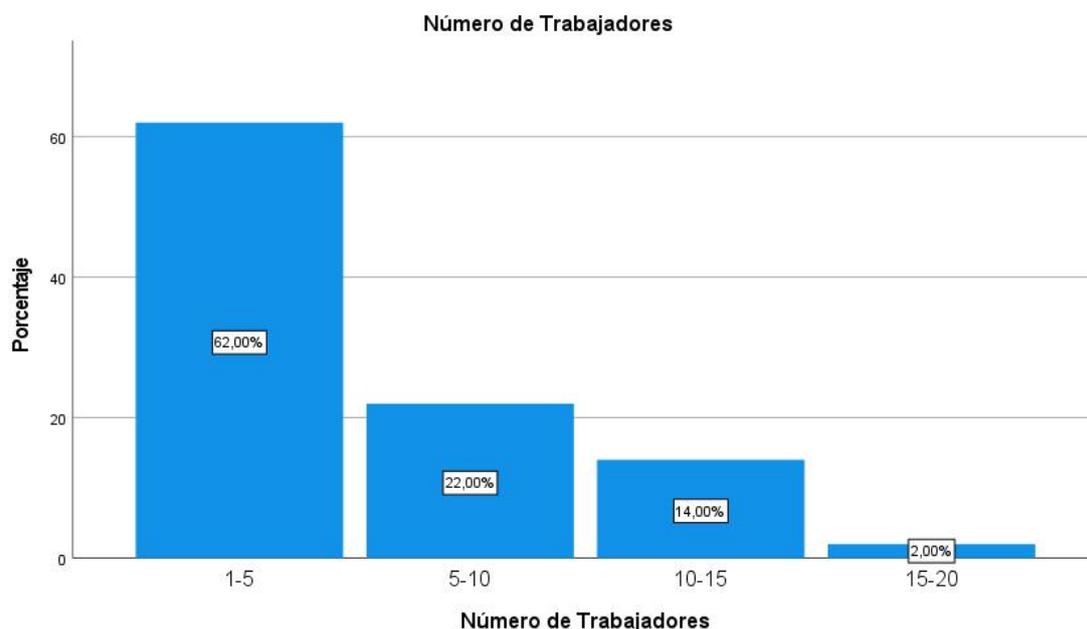
De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre el tipo de empresa turística a la que pertenece o es propietario el encuestado, el 36,00% respondió alimentos y bebidas, el 24,00% operación e intermediación, el 16,00% alojamiento, el 14,00% transporte y el 10,00 otros, se concluye que el mayor porcentaje respondió alimentos y bebidas.

Tabla 30  
Número de Trabajadores

Número de Trabajadores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	1-5	31	62,0	62,0	62,0
	5-10	11	22,0	22,0	84,0
	10-15	7	14,0	14,0	98,0
	15-20	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 15  
Número de Trabajadores



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

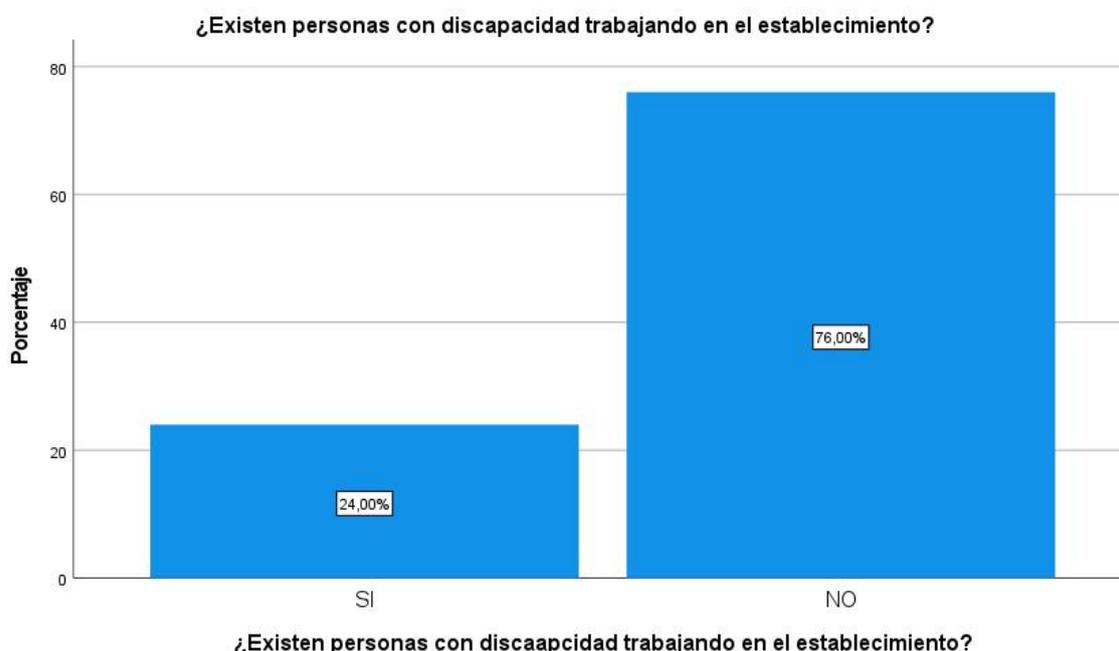
De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre el número de trabajadores existentes en la empresa, el 62,00% respondió 1-5, el 22,00% 5-10, el 14,00% 10-15, el 2,00% 15-20, se concluye que el mayor porcentaje tiene de 1-5 trabajadores.

Tabla 31  
Personas con Discapacidad en el Establecimiento

<b>¿Existen personas con discapacidad trabajando en el establecimiento?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	SI	12	24,0	24,0	24,0
	NO	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 16  
Personas con Discapacidad en el Establecimiento



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre si existen personas con discapacidad trabajando en el establecimiento, el 76,00% respondió que no mientras que el 24,00% que sí, se concluye que el mayor porcentaje respondió que no existen personas con discapacidad trabajando en el establecimiento.

Tabla 32  
Períodos de Capacitación

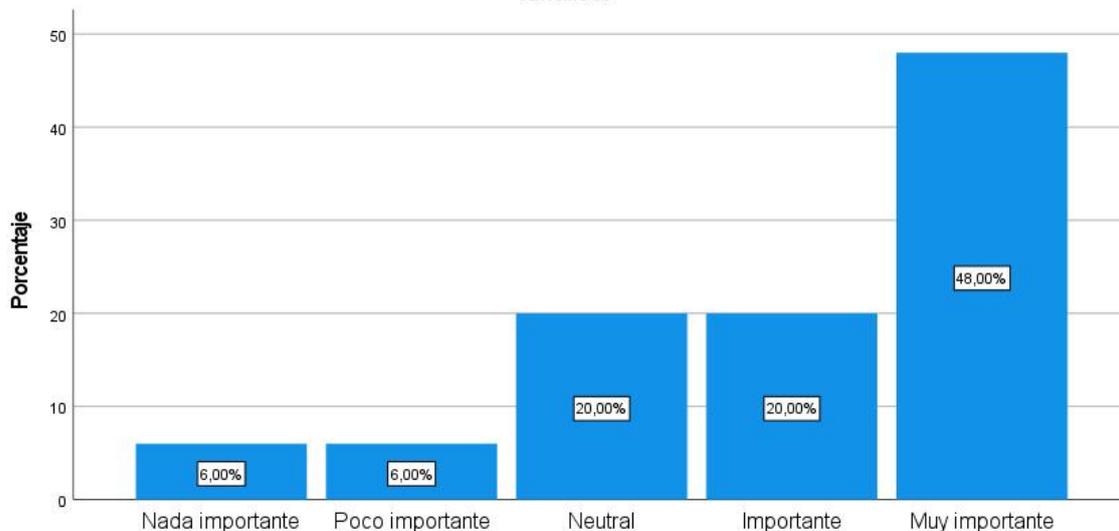
**1. Períodos de capacitación sobre las necesidades de personas con discapacidad que laburan en el sector turístico.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	3	6,0	6,0	6,0
	Poco importante	3	6,0	6,0	12,0
	Neutral	10	20,0	20,0	32,0
	Importante	10	20,0	20,0	52,0
	Muy importante	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 17  
Períodos de Capacitación

**1. Periodos de capacitación sobre las necesidades de personas con discapacidad que laburan en el sector turístico.**



**1. Periodos de capacitación sobre las necesidades de personas con discapacidad que laburan en el sector turístico.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de períodos de capacitación sobre las necesidades de personas con discapacidad que laburan en el sector turístico, el 48,00% respondió muy importante, el 20,00% importante, el 20,00% neutral, el 6,00% poco importante, y el 6,00% nada importante, el mayor porcentaje respondió muy importante.

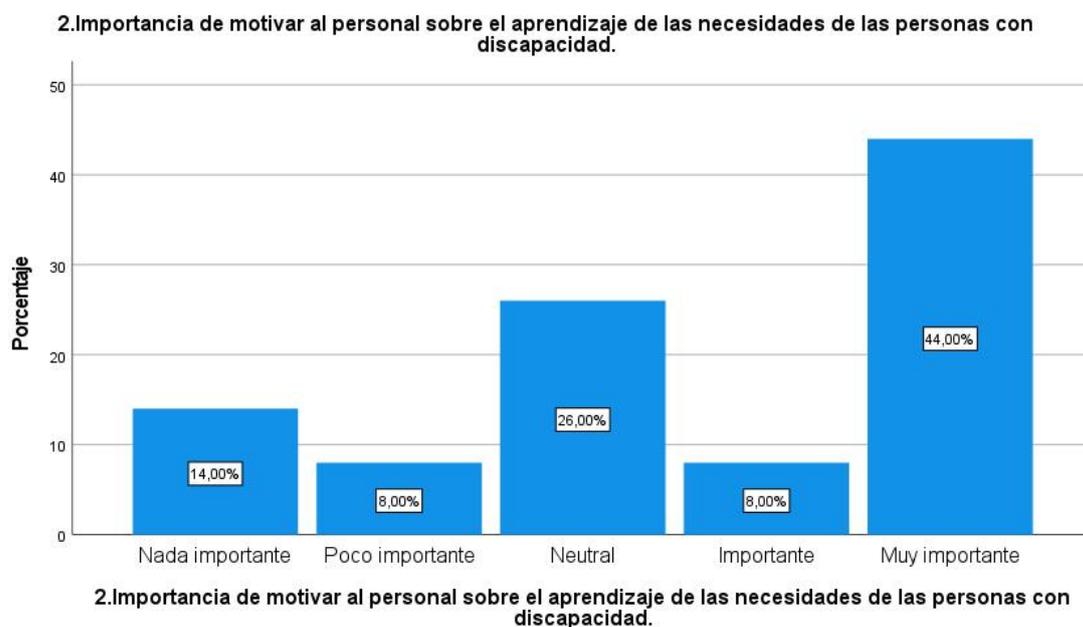
Tabla 33  
Motivación al Personal

**2. Importancia de motivar al personal sobre el aprendizaje de las necesidades de las personas con discapacidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	7	14,0	14,0	14,0
	Poco importante	4	8,0	8,0	22,0
	Neutral	13	26,0	26,0	48,0
	Importante	4	8,0	8,0	56,0
	Muy importante	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 18  
Motivación al Personal



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de motivar al personal sobre el aprendizaje de las necesidades de las personas con discapacidad, el 44,00% respondió muy importante, el 26,00% neutral, el 14,00% nada importante, el 8,00% poco importante y el 8,00% importante.

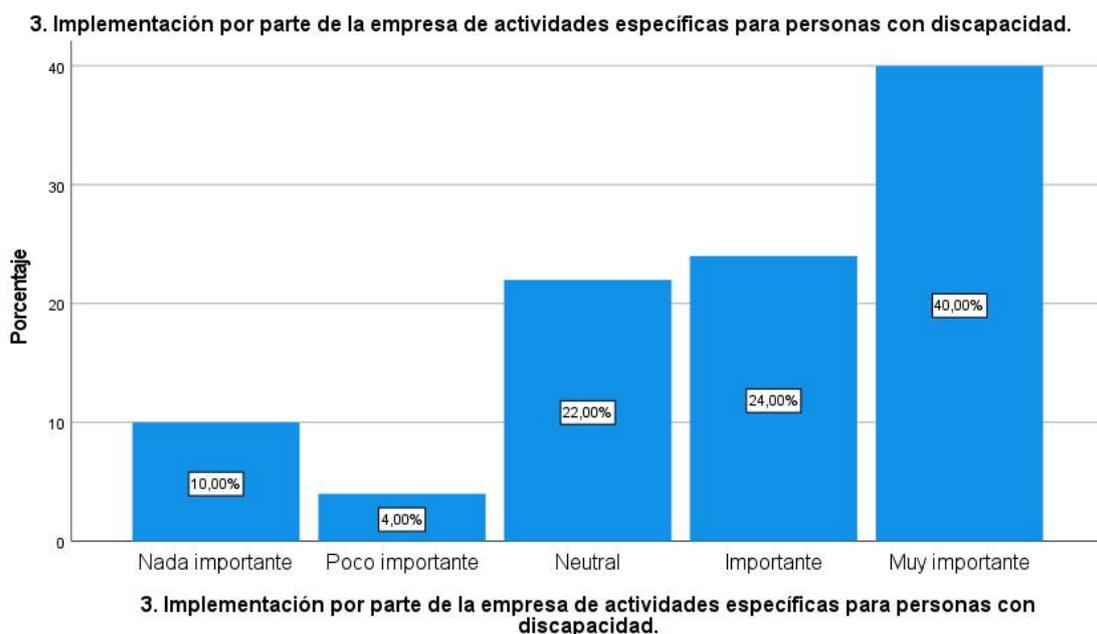
Tabla 34  
Actividades

**3. Implementación por parte de la empresa de actividades específicas para personas con discapacidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	5	10,0	10,0	10,0
	Poco importante	2	4,0	4,0	14,0
	Neutral	11	22,0	22,0	36,0
	Importante	12	24,0	24,0	60,0
	Muy importante	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 19  
Actividades



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la implementación por parte de la empresa de actividades específicas para personas con discapacidad, el 40,00% respondió muy importante, el 24,00% importante, el 22,00% neutral, el 10,00% nada importante y el 4,00% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

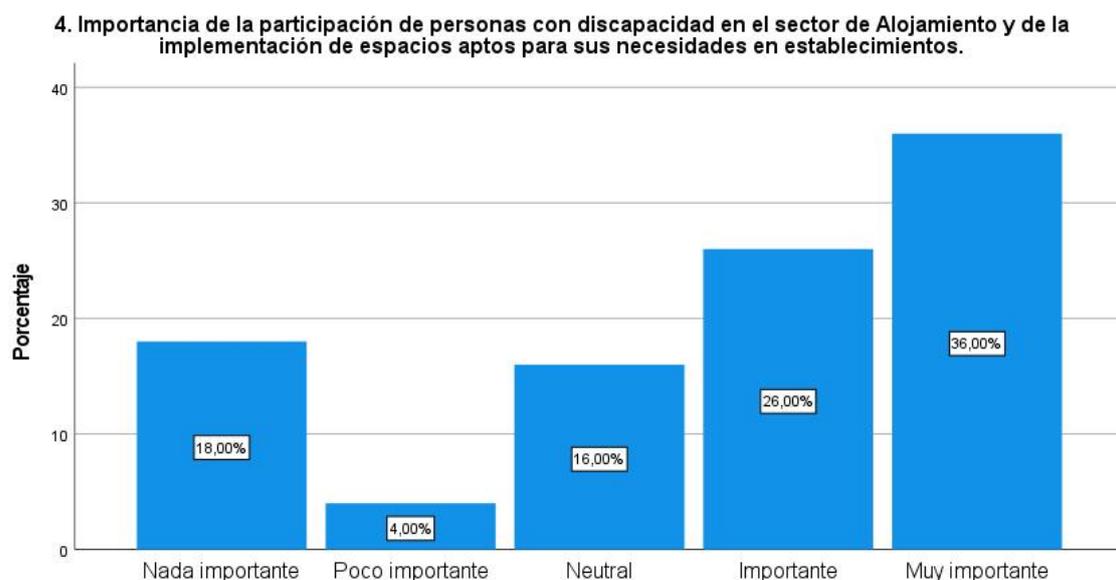
Tabla 35  
Sector de Alojamiento

**4. Importancia de la participación de personas con discapacidad en el sector de Alojamiento y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	9	18,0	18,0	18,0
	Poco importante	2	4,0	4,0	22,0
	Neutral	8	16,0	16,0	38,0
	Importante	13	26,0	26,0	64,0
	Muy importante	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 20  
Sector de Alojamiento



**4. Importancia de la participación de personas con discapacidad en el sector de Alojamiento y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la participación de personas con discapacidad en el sector de Alojamiento y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos, el 36,00% respondió muy importante, el 26,00% importante, el 18,00% nada importante, el 16,00% neutral, e4,00% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 36  
Sector de Restauración

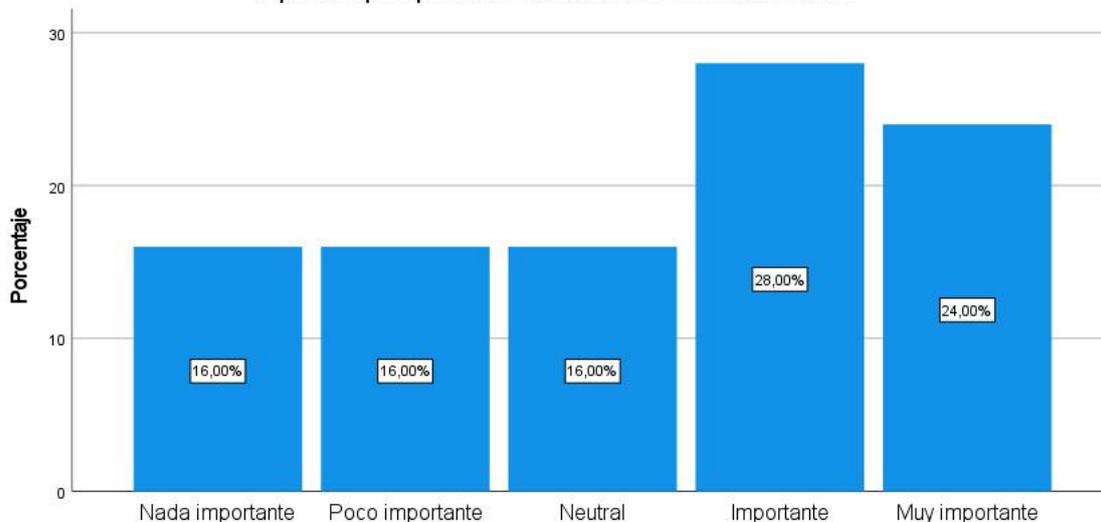
**5. Participación de personas con discapacidad en el sector de Restauración y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	8	16,0	16,0	16,0
	Poco importante	8	16,0	16,0	32,0
	Neutral	8	16,0	16,0	48,0
	Importante	14	28,0	28,0	76,0
	Muy importante	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 21  
Sector de Restauración

**5. Participación de personas con discapacidad en el sector de Restauración y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos.**



**5. Participación de personas con discapacidad en el sector de Restauración y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la participación de personas con discapacidad en el sector de Restauración y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades en establecimientos, el 28,00% respondió importante, el 24,00% muy importante, el 16,00% nada importante, el 16,00% poco importante, el 16,00% neutral, se concluye que el mayor porcentaje respondió importante.

Tabla 37  
Sector de Transporte

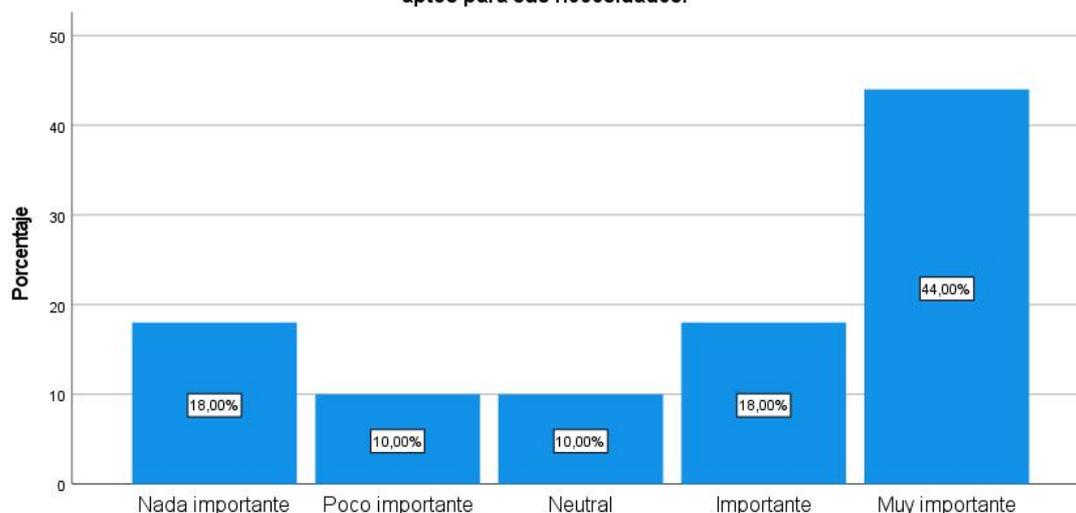
**6. Participación de personas con discapacidad en el sector de Transporte y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	9	18,0	18,0	18,0
	Poco importante	5	10,0	10,0	28,0
	Neutral	5	10,0	10,0	38,0
	Importante	9	18,0	18,0	56,0
	Muy importante	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 22  
Sector de Transporte

**6. Participación de personas con discapacidad en el sector de Transporte y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades.**



**6. Participación de personas con discapacidad en el sector de Transporte y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la participación de personas con discapacidad en el sector de Transporte y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades, el 44,00% respondió muy importante, el 18,00% importante, el 18,00% nada importante, el 10,00% neutral y el 10,00% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 38  
Atracciones Turísticas

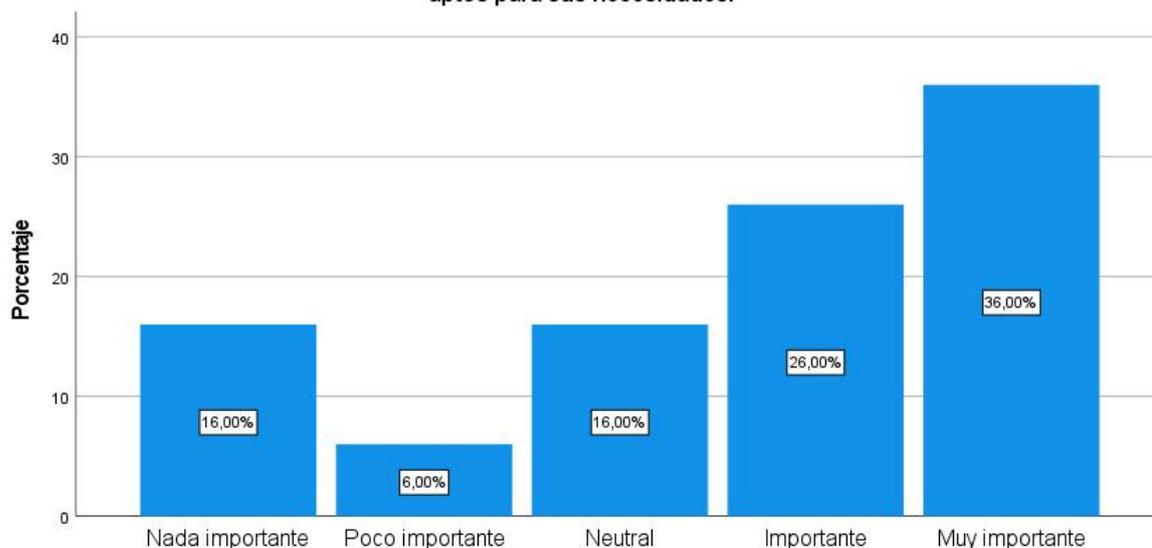
**7. Participación de personas con discapacidad en Atracciones turísticas y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	8	16,0	16,0	16,0
	Poco importante	3	6,0	6,0	22,0
	Neutral	8	16,0	16,0	38,0
	Importante	13	26,0	26,0	64,0
	Muy importante	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 23  
Atracciones Turísticas

**7. Participación de personas con discapacidad en Atracciones turísticas y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades.**



**7. Participación de personas con discapacidad en Atracciones turísticas y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la participación de personas con discapacidad en Atracciones turísticas y de la implementación de espacios aptos para sus necesidades, el 36,00% respondió muy importante, el 26,00% importante, el 16,00% neutral, el 16,00% nada importante y el 6,00% poco importante, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 39  
Adaptación de Servicios

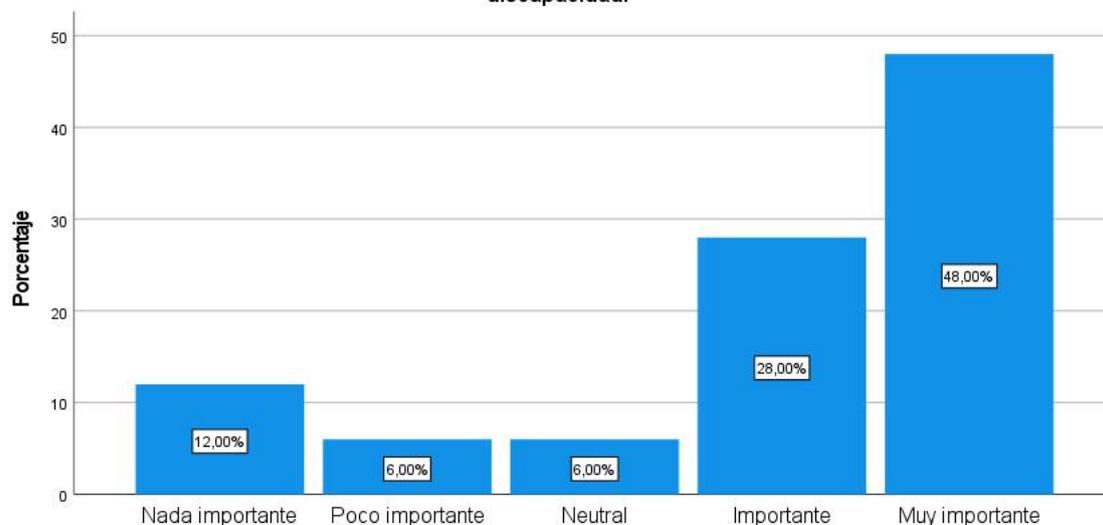
**8. Importancia de adaptar los servicios turísticos para brindar una experiencia inclusiva a personas con discapacidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	6	12,0	12,0	12,0
	Poco importante	3	6,0	6,0	18,0
	Neutral	3	6,0	6,0	24,0
	Importante	14	28,0	28,0	52,0
	Muy importante	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 24  
Adaptación de Servicios

**8. Importancia de adaptar los servicios turísticos para brindar una experiencia inclusiva a personas con discapacidad.**



**8. Importancia de adaptar los servicios turísticos para brindar una experiencia inclusiva a personas con discapacidad.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de adaptar los servicios turísticos para brindar una experiencia inclusiva a personas con discapacidad, el 48,00% respondió muy importante, el 28,00% importante, el 12,00% nada importante, el 6,00% poco importante y el 6,00% neutral, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

Tabla 40  
Evaluación de Servicios

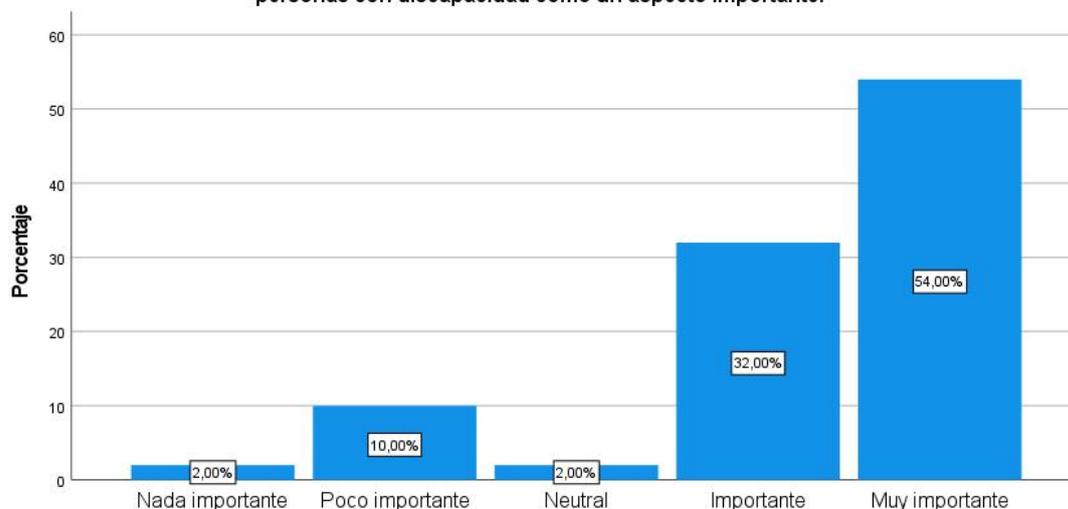
**9. Importancia de la evaluación del servicio en el sector turístico que deba considerar las necesidades de las personas con discapacidad como un aspecto importante.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	1	2,0	2,0	2,0
	Poco importante	5	10,0	10,0	12,0
	Neutral	1	2,0	2,0	14,0
	Importante	16	32,0	32,0	46,0
	Muy importante	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 25  
Evaluación de Servicios

**9. Importancia de la evaluación del servicio en el sector turístico que deba considerar las necesidades de las personas con discapacidad como un aspecto importante.**



**9. Importancia de la evaluación del servicio en el sector turístico que deba considerar las necesidades de las personas con discapacidad como un aspecto importante.**

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la evaluación del servicio en el sector turístico que deba considerar las necesidades de las personas con discapacidad como un aspecto importante, el 54,00% respondió muy importante, el 32,00% importante, el 10,00% poco importante, el 2,00% nada importante y el 2,00% neutral, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

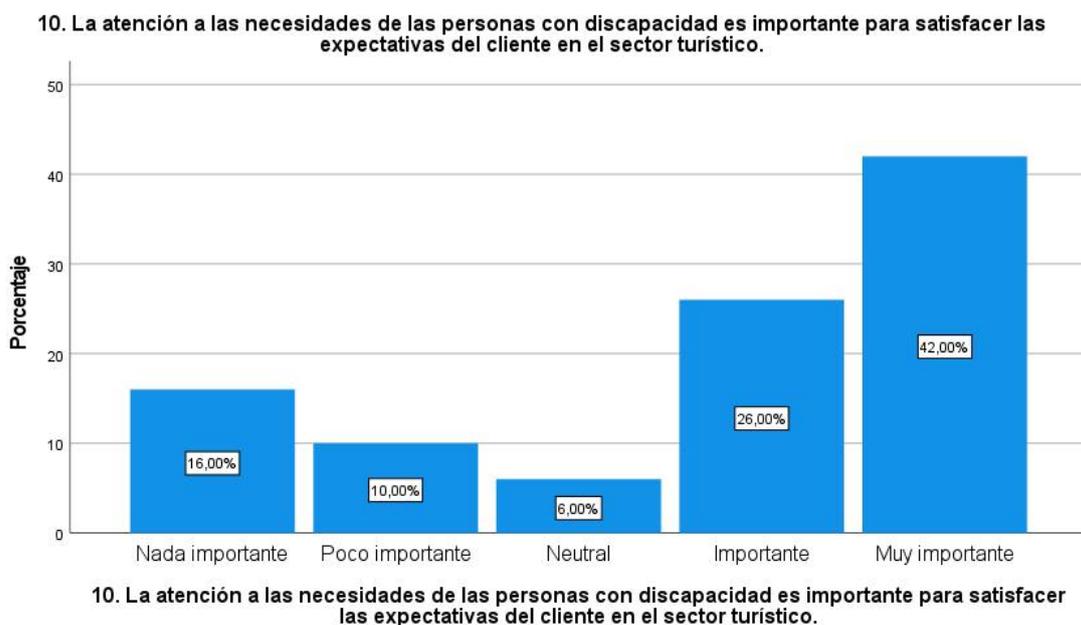
Tabla 41  
Atención a las Necesidades

**10. La atención a las necesidades de las personas con discapacidad es importante para satisfacer las expectativas del cliente en el sector turístico.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nada importante	8	16,0	16,0	16,0
	Poco importante	5	10,0	10,0	26,0
	Neutral	3	6,0	6,0	32,0
	Importante	13	26,0	26,0	58,0
	Muy importante	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

Gráfico 26  
Atención a las Necesidades



Nota. Encuestas Aplicadas. Software IBM SPSS Statistics

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población de la variable dependiente sobre la importancia de la atención a las necesidades de las personas con discapacidad es importante para satisfacer las expectativas del cliente en el sector turístico, el 42,00% respondió muy importante, el 26,00% importante, el 16,00% nada importante, el 10,00% poco importante y el 6,00% neutral, se concluye que el mayor porcentaje respondió muy importante.

## **Anexo 6 Evidencias**

