



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

TEMA:

Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en el Hotel del Parque.

AUTORES:

Torres Herrera Gabriela Mishelle
Miranda García Hugo Alfredo

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Turismo**

TUTOR:

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2024

Ecuador



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Torres Herrera Gabriela Mishelle y Miranda García Hugo Alfredo, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Turismo.

TUTORA

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Torres Herrera Gabriela Mishelle

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en El Hotel del Parque, previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2024

LA AUTORA

Torres Herrera Gabriela Mishelle



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Miranda García Hugo Alfredo

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en El Hotel del Parque, previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2024

EL AUTOR

Miranda García Hugo Alfredo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

AUTORIZACIÓN

Yo, Torres Herrera Gabriela Mishelle

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en El Hotel del Parque, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2024

LA AUTORA:

Torres Herrera Gabriela Mishelle



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

AUTORIZACIÓN

Yo, Miranda García Hugo Alfredo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en El Hotel del Parque, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2024

EL AUTOR:

Miranda García Hugo Alfredo



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en El Hotel del Parque, presentado por la/os estudiantes Torres Herrera Gabriela Mishelle y Miranda García Hugo Alfredo, fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (2%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs
TUTOR

Agradecimiento

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a nuestro padre celestial por permitirme cumplir una de mis metas, Gracias infinitas a mis padres, por su amor incondicional y por apoyarme en cada etapa de mi vida. Su afecto y sacrificio han sido la luz que guio mi camino a través de este viaje académico.

Me gustaría también agradecer a la universidad por formarme como profesional y enseñarme todo lo que sé ahora. Agradezco especialmente a nuestra tutora Alexandra Murillo por dedicar su prestigioso tiempo en el desarrollo de este proyecto y a la vez agradecer a cada uno de los maestros de la carrera de turismo que desde el primer semestre siempre me brindaron todos sus conocimientos para poder ser mejor en mi carrera profesional, es por ello que justo ahora me encuentro laborando en lo que más me apasiona la industria hotelera.

De igual forma, quisiera expresar mi gratitud a todas las personas que contribuyeron con el proceso de mi proyecto. Agradezco a todos los que me ayudaron a recopilar datos y a aquellos que dedicaron su tiempo a revisar mi trabajo.

Torres Herrera Gabriela Mishelle

Agradecimiento

Quisiera agradecer a todas las personas que me han ayudado a lo largo de mi carrera universitaria. No existe forma de expresar mi gratitud hacia mi familia que siempre me apoyó y motivo a siempre seguir adelante y nunca darme por vencido. Quiero agradecer a dios por siempre darme las oportunidades para poder seguir adelante con mis estudios y ser mi apoyo. Quiero agradecer también a mis amigos que siempre también me motivaron a continuar y superarme en mi vida.

Quiero agradecer a la universidad y a los profesores que nos compartieron sus conocimientos para prepararnos para nuestra vida profesional. Quiero agradecer a nuestra tutora Ing. Alexandra Murillo por dedicar su tiempo para ayudarnos a desarrollar nuestro trabajo de tesis, brindarnos su apoyo y consejos para que el trabajo salga excelente.

Por último, quiero agradecer a todas las personas que me ayudaron en la culminación de mi proyecto.

Miranda García Hugo Alfredo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.
TUTOR

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ec. Luis Albán Alaña, Mgs.
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

Calificación

| APELLIDOS Y NOMBRES | NOTA FINAL DEL TUTOR |
|---|-----------------------------|
| Torres Herrera Gabriela Mishelle | |
| Miranda García Hugo Alfredo | |

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs
TUTOR

Índice General

| | |
|--|----|
| <i>Introducción</i> | 2 |
| <i>Planteamiento del problema</i> | 3 |
| <i>Antecedentes</i> | 4 |
| <i>Objetivos de la investigación</i> | 5 |
| <i>Objetivo General</i> | 5 |
| <i>Objetivos Específicos</i> | 5 |
| <i>Justificación</i> | 6 |
| <i>Capítulo I</i> | 7 |
| <i>Fundamentación Teórica</i> | 7 |
| <i>Marco conceptual</i> | 7 |
| <i>Discapacidad</i> | 7 |
| <i>Hotel</i> | 9 |
| <i>Servicio Hotelero Accesible</i> | 10 |
| <i>Turismo</i> | 11 |
| <i>Turismo accesible</i> | 13 |
| <i>Inclusión</i> | 15 |
| <i>Marco Teórico</i> | 15 |
| <i>Ciclo Deming</i> | 16 |
| <i>Método hotelqual</i> | 17 |

| | |
|--|----|
| <i>Teoría Stakeholder</i> | 20 |
| <i>Pirámide de Maslow</i> | 20 |
| <i>Marco Referencial</i> | 23 |
| <i>Marco legal</i> | 25 |
| <i>Constitución de la República del Ecuador 2008</i> | 25 |
| <i>Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021</i> | 26 |
| <i>Ley Orgánica de Discapacidades</i> | 26 |
| <i>Reglamento de Alojamiento Turístico</i> | 27 |
| <i>Capítulo II</i> | 30 |
| <i>Metodología de la investigación</i> | 30 |
| <i>Diseño de la investigación</i> | 30 |
| <i>Tipo de investigación</i> | 30 |
| <i>Exploratoria</i> | 31 |
| <i>Descriptiva</i> | 31 |
| <i>Enfoque de investigación</i> | 32 |
| <i>Cualitativo</i> | 32 |
| <i>Cuantitativo</i> | 32 |
| <i>Técnica de recolección de datos</i> | 32 |
| <i>Entrevistas</i> | 32 |
| <i>Encuestas</i> | 33 |

| | |
|---|----|
| <i>Observación</i> | 33 |
| <i>Población</i> | 34 |
| <i>Técnicas de Muestreo</i> | 34 |
| <i>Cálculo de la muestra</i> | 34 |
| <i>Resultado de las entrevistas</i> | 35 |
| <i>Entrevistas</i> | 35 |
| <i>Resultado de las encuestas</i> | 38 |
| <i>Capítulo III</i> | 51 |
| <i>Análisis de la situación actual del Hotel del Parque</i> | 51 |
| <i>Información de Hotel del Parque</i> | 51 |
| <i>Información Geográfica</i> | 53 |
| <i>Accesos</i> | 55 |
| <i>Accesos para personas con Capacidades Reducidas</i> | 56 |
| <i>Oferta Hotelera</i> | 61 |
| <i>Turistas Nacionales Y Extranjeros</i> | 64 |
| <i>Capitulo IV</i> | 66 |
| <i>Propuesta</i> | 66 |
| <i>Título de la propuesta</i> | 66 |
| <i>Objetivo general</i> | 66 |
| <i>Objetivos específicos</i> | 66 |

| | |
|---|----|
| <i>Justificación</i> | 66 |
| <i>Estrategias o sugerencias a seguir</i> | 67 |
| <i>Descripción de la propuesta</i> | 68 |
| <i>Primer eje: infraestructura y adecuaciones</i> | 68 |
| <i>Segundo eje: innovación tecnológica</i> | 75 |
| <i>Tercer eje: transporte y movilidad</i> | 76 |
| <i>Costo Total del Proyecto</i> | 78 |
| <i>Cronograma de ejecución de la propuesta</i> | 78 |
| <i>Conclusiones</i> | 80 |
| <i>Recomendaciones</i> | 82 |
| <i>Bibliografía</i> | 83 |
| <i>Anexos</i> | 89 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Definición de discapacidad según la OMS, OPS y OMT..... | 8 |
| Figura 2. Impacto positivo y negativo del turismo | 12 |
| Figura 3. Cadena de turismo accesible..... | 14 |
| Figura 4. Ciclo Deming o PDCA aplicada al hotel del Parque | 17 |
| Figura 5. Dimensiones del método HOTELQUAL y sus factores..... | 19 |
| Figura 6. Nivel de satisfacción referente la facilidad de conseguir información sobre los servicios que solicitan los huéspedes en el Hotel del Parque | 45 |
| Figura 7. Nivel de satisfacción referente a la discreción e intimidad que se le otorga a los huéspedes | 46 |
| Figura 8. Nivel de satisfacción en cuanto a la información que el personal brinda a los huéspedes del Hotel del Parque..... | 48 |
| Figura 9. Nivel de satisfacción de la resolución de problemas de manera eficaz..... | 48 |
| Figura 10. Nivel de satisfacción referente a la importancia que tiene el cliente para el Hotel del Parque | 49 |
| Figura 11. Exteriores del Hotel del Parque y recorridos | 53 |
| Figura 12. Samborondón dentro de la zona 8 | 54 |
| Figura 13. Rutas de acceso a Hotel del Parque | 55 |
| Figura 14. Participación de establecimientos registrados por cantones de la provincia del Guayas en el 2022 | 63 |
| Figura 15. Número de entradas y salidas de ecuatorianos y extranjeros, periodo 2002 – 2022..... | 64 |

| | |
|---|----|
| Figura 16. Parqueadero exclusivo para personas discapacitadas | 69 |
| Figura 17. Rampa exclusiva para personas discapacitadas | 70 |
| Figura 18. Puerta corrediza | 71 |
| Figura 19. Silla salvaescaleras | 72 |
| Figura 20. Dispositivo de comando de voz "Alexa" | 75 |
| Figura 21. Carros de golf para desplazarse dentro y fuera del hotel..... | 77 |
| Figura 22. Cronograma de la propuesta | 79 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de satisfacción en cuanto a la disposición del personal por ayudar a los clientes..... | 38 |
| Tabla 2. Nivel de satisfacción referente a resolver problemas de los clientes | 38 |
| Tabla 3. Nivel de satisfacción referente a conocer necesidades de las personas | 39 |
| Tabla 4. Nivel de satisfacción respecto a la competencia y profesionalidad que tiene el personal | 40 |
| Tabla 5. Nivel de satisfacción en cuanto a la información oportuna | 40 |
| Tabla 6. Nivel de satisfacción de la confiabilidad que brinda el personal del Hotel del Parque..... | 41 |
| Tabla 7. Nivel de satisfacción del aspecto físico o imagen del personal del Hotel del Parque..... | 41 |
| Tabla 8. Nivel de satisfacción en cuanto a que tan agradables resultan las instalaciones y áreas del Hotel del Parque | 42 |
| Tabla 9. Nivel de satisfacción referente al estado de conservación que tiene el establecimiento | 43 |
| Tabla 10. Nivel de satisfacción de lo agradable que resultan las instalaciones del Hotel del Parque..... | 43 |
| Tabla 11. Nivel de satisfacción referente a la seguridad que brindan las instalaciones del Hotel del Parque | 44 |
| Tabla 12. Nivel de satisfacción referente a la limpieza de las instalaciones..... | 44 |
| Tabla 13. Nivel de satisfacción de la disponibilidad de personal por si surge algún problema dentro del Hotel del Parque | 46 |

| | |
|--|----|
| Tabla 14. Nivel de satisfacción de la rapidez en la que funcionan los servicios que se ofrecen en el Hotel del Parque | 47 |
| Tabla 15. Nivel de satisfacción referente a si cumplen las condiciones en las que se ofrece el servicio | 50 |
| Tabla 16. Servicios Adicionales de Hotel del Parque | 52 |
| Tabla 17. Estacionamiento para las Personas con Discapacidad | 56 |
| Tabla 18. Veredas | 57 |
| Tabla 19. Rampas | 57 |
| Tabla 20. Puertas | 58 |
| Tabla 21. Accesos principales al edificio | 58 |
| Tabla 22. Baños | 59 |
| Tabla 23. Pasillos y galerías | 59 |
| Tabla 24. Ascensor | 60 |
| Tabla 25. Escaleras | 60 |
| Tabla 26. Registro de establecimientos dedicados al Alojamiento por provincias en el año 2022 | 62 |
| Tabla 27. Parte 1. Costos de primer eje: infraestructura y adecuaciones | 73 |
| Tabla 28. Parte 2. Costos de primer eje: infraestructura y adecuaciones | 74 |
| Tabla 29. Costos del segundo eje: innovación tecnológica..... | 76 |
| Tabla 30. Costos del tercer eje: transporte y movilidad | 78 |
| Tabla 31. Costo Total del Proyecto | 78 |

Índice de anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Entrevista a Gerente de Calidad: Jorge Coveña | 89 |
| Anexo 2. Entrevista a Personas con Discapacidad: Lourdes Muñoz..... | 92 |
| Anexo 3. Entrevista a Personas con Discapacidad: Antonio Guzmán..... | 94 |
| Anexo 4. Entrevista al MINTUR | 95 |
| Anexo 5. Hotel del Parque y sus inmediaciones | 96 |
| Anexo 6. Instalaciones del hotel accesible..... | 97 |
| Anexo 7. Persona discapacitada y su dificultad de acceso | 99 |
| Anexo 8. Persona adulta mayor y su dificultad de acceso | 100 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar y evaluar la accesibilidad para personas con capacidad reducida en el Hotel del Parque y proponer un plan de mejoras para el segmento de adultos mayores, mediante la fundamentación teórica y referencial el cual permite identificar el instrumento de medición adecuado para la investigación; así como el poder diagnosticar el estado actual de la accesibilidad. Con la adecuada guía del Ministerio de Turismo, Conadis, Organización Mundial de la Salud, que permite conocer y comprender la dimensión de lo que abarca las discapacidades y sus necesidades. Mediante entrevistas al gerente del Hotel del Parque, huéspedes discapacitados y de tercera edad se pudo lograr concretar la accesibilidad que posee el hotel. Así también, mediante encuestas realizadas a 382 personas discapacitadas y adultos mayores se logra conocer que más del 50% de los huéspedes están totalmente satisfechos con la calidad de servicio ofrecido por el hotel y su personal.

***Palabras claves:** Discapacidad, Turismo Inclusivo, Accesibilidad, Hotel*

Abstract

The present investigation Its objective is to analyze and evaluate accessibility for people with reduced capacity at the Hotel del Parque and propose an improvement plan for the segment old people, through theoretical and reference foundation that allows identifying the appropriate measurement instrument for the research; as well as being able to diagnose the current state of accessibility. With the proper guidance of the Ministry of Tourism, Conadis, World Health Organization, that allows us to know and understand the dimension of what encompasses disabilities and their needs. Through interviews with the manager of the Hotel del Parque, guests' disabilities and third age, is may achieve specify the accessibility that owns the hotel. So too, through surveys carried out with 382 people disability and older adults it is possible to know that more than 50% of the guests they are totally satisfied with the quality of service offered by the hotel and its staff.

***Keywords:** Disability, inclusive Tourism, Accessibility, Hotel*

Introducción

En las últimas décadas el sector turístico ha experimentado un constante y sostenido crecimiento el cual trae consigo beneficios económicos a todos los sectores de la economía y se fundamenta como el pilar principal de las economías en vía de desarrollo, así mismo existe un alza en la demanda de servicios hoteleros.

Los desplazamientos a nivel mundial dejan asentadas las bases y expectativas en todos los países de destino; las estadísticas, según Stephen Cluskey y Noelle Daly, muestran que casi el 50% de las personas con discapacidad escogen no viajar ante las múltiples deficiencias en el acceso a diversos lugares turísticos y, además, también se debe a la falta de información que actualmente existe (TecnoHotel, 2021).

De igual manera, la progresiva incorporación de personas en situación de discapacidad a las actividades escolares, laborales y sociales, representa un reto para brindarles las condiciones adecuadas de seguridad y comodidad. Es de suma importancia tener presente que la discapacidad es “la relación entre las limitaciones y las diferentes barreras actitudinales y de entorno, que impiden la participación real y positiva en la sociedad, en igualdad de condiciones” (Reyes Riveros, 2013), es decir, que a pesar que tienen asegurado el pleno ejercicio de los derechos y el acceso a salud, educación, trabajo, la realidad es muy distinta, permanentemente se les vulneran sus derechos excluyéndolos de las actividades diarias, entre otras el acceso a la recreación.

Debido a la problemática de las múltiples barreras que deben enfrentar las personas en situación de discapacidad y la limitada oferta de servicios hoteleros orientada a facilitar el acceso a este importante sector de la sociedad, actualmente existen requisitos que todo hotel debe cumplir para poder funcionar de manera correcta, de los cuales predomina el de poder contar con un porcentaje de habitaciones para personas con discapacidades; ese porcentaje para cada hotel es del 2% del total de habitaciones.

Planteamiento del problema

Las constantes innovaciones del sector turístico y hotelero han llevado a que diversos hoteles del país pongan en marcha nuevas mejoras en su infraestructura y capacitar al personal de servicio, es allí que, interviene las autoridades de la cadena de hoteles del “Oro Verde” para realizar mejoras en el “Hotel del Parque” que se encuentra ubicado en Samborondón, mismo que se inauguró en el 2017. Debido a ello se ha visto afectado ya que no cuenta con un sistema de movilización o accesibilidad para personas con capacidad reducida y de adultos mayores, pese a que el “Hotel del Parque” es uno de los hoteles con certificación Relaix & Chateaux y Hotel boutique de la ciudad que debe tener y cumplir las condiciones para las personas con capacidad reducida y de Adultos mayores, por lo tanto, este proyecto se enfoca en implementar nuevos métodos para ellos, ya que en los últimos años se han registrado nuevos avances para el mejoramiento de accesibilidad dentro de la industria hotelera.

Mediante este proyecto el principal objetivo será que todas las personas con capacidad reducida y adultos mayores puedan gozar de las apropiadas condiciones que se brinda con el nuevo sistema de implementación dentro del Hotel del Parque, es por ello que se ha determinado y se ha analizado mediante un estudio que lo primordial serán las vías de acceso para que puedan acceder sin dificultad a los salones de eventos y al restaurante principal del hotel, es decir, crear vías de accesos como rampas en todos los puntos de ingreso, para que así no exista dificultad o insatisfacción por parte de cada cliente que asista. Además, algo esencial que se pudo rescatar de esta nueva implementación es que facilita la vida de estas personas, ya que no tendrían restricciones para poder acceder a un lugar dentro del establecimiento.

Antecedentes

Las innovaciones tecnológicas permiten avances en todo tipo de industria, esta incluye al sector hotelero que a su vez es un impacto directo al turismo, ya que da mayores alternativas de viaje y accesibilidad a todos los ámbitos y distracciones que el país o ciudad ofrece, y si a esto se le agrega una buena publicidad dada por los diversos gobiernos, es inevitable la mayor afluencia de turistas, inclusive, el turismo interno incrementa.

La problemática es a nivel mundial, debido a ello la Organización Mundial del Turismo (OMT) en conjunto con la Fundación Once y la UNE firman un acuerdo que permite impulsar la primera norma internacional sobre el turismo accesible, esta se trata de “la ISO 21902 Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos – Requisitos y recomendaciones” (OMT, 2022); dentro de esta misma línea en Ecuador existen múltiples investigaciones al respecto, pero redirigidos a la inclusión del sector más vulnerable, los discapacitados, como el de Jaqueline Castro (2016) en su proyecto llamado “Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusive del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”, el cual tiene como objetivo principal identificar y determinar los requerimientos de accesibilidad para los turistas con discapacidad en el sector hotelero. Así mismo, va de la mano la investigación del ing. Santiago Granda Maldonado (2020), el cual realiza un análisis de la accesibilidad de los hoteles de la ciudad de Loja.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Evaluar la accesibilidad para personas con capacidad reducida en el Hotel del Parque y proponer un plan de mejoras para el segmento de adultos mayores

Objetivos Específicos

1. Realizar la fundamentación teórica y referencial para identificar el instrumento de medición adecuado para la investigación.
2. Diagnosticar el estado actual de accesibilidad para personas con capacidad reducida y de adultos mayores en el Hotel del Parque.
3. Diseñar un plan de mejora para el segmento de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en el Hotel del Parque.

Justificación

Actualmente en el Ecuador existen organizaciones que ofrecen turismo inclusivo para personas con discapacidad como la “Asociación de Familiares de Personas Excepcionales de Chimborazo” (AFAPECH), misma que ha sido galardonada por el Mintur por ser una asociación sin fines de lucro y por poder lograr el recorrido denominada “Turismo 4 x 4 (todo terreno)”, debido a las grandes dificultades que se tuvo por la accesibilidad a hoteles, restaurantes, centros turísticos incluso el transporte (Ministerio de Turismo, 2018). Según el Mintur, las estadísticas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) muestran que el 15% de la población mundial poseen alguna discapacidad y debido a ello los gobiernos deben reconocer que es de suma importancia las instalaciones accesibles en el ámbito del sector turístico (Ministerio de Turismo, 2018).

Las personas con capacidad reducida en la actualidad se topan con distintas barreras, en este caso arquitectónicas, los diversos establecimientos requieren participar en la igualdad y condiciones de actividades rutinarias, por tal razón las industrias hoteleras hoy en día están obligadas a alcanzar ese desafío y responsabilizarse de los acuerdos con la accesibilidad universal para que así las personas con capacidad reducida puedan regularizar su vida. Ante esto, es importante tener en cuenta las necesidades de los clientes y aún más importante de aquellos que tienen alguna discapacidad por lo que hacerlos sentir cómodos es algo primordial y algo que deberían tener todas las instituciones que por negocio reciban clientes y es allí donde se centra esta investigación, en la planeación, manejo y ejecución de nuevas estrategias y cambios en el Hotel del Parque.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

Marco conceptual

Durante el desarrollo del presente trabajo se aborda conceptos que ayudan a entender de mejor manera lo es que una persona con discapacidad, como se puede mejorar el servicio dirigido hacia ellos y entender de mejor manera sus necesidades para poder brindarle la mejor comodidad durante su estadía en cualquier hotel.

Discapacidad

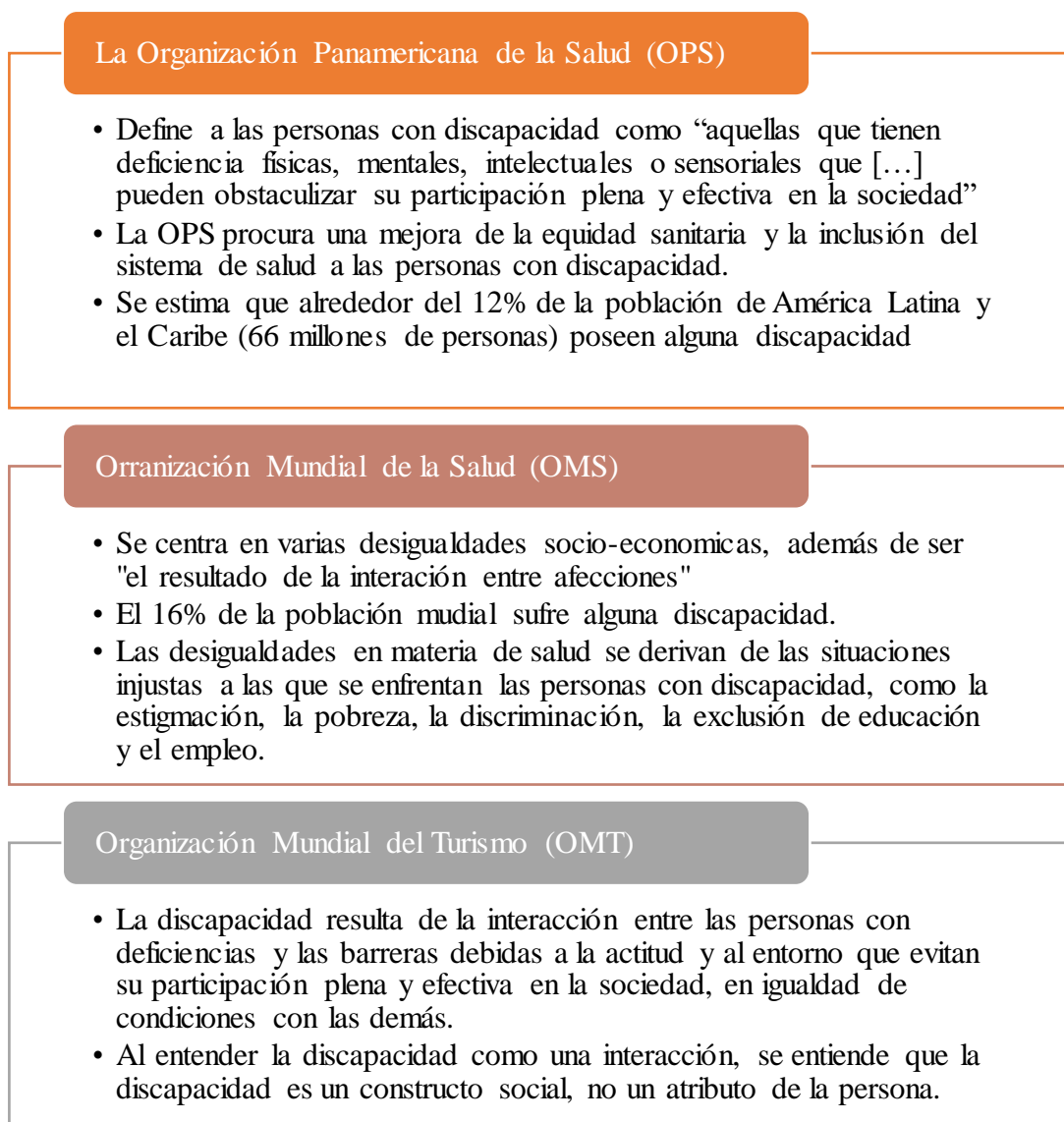
La correcta conceptualización de discapacidad ha sido y sigue siendo controversial, diferentes organizaciones alrededor del mundo han luchado por la igualdad de derechos para las personas con discapacidad y erradicar la desigualdad social; sin embargo, de manera general se puede decir que la discapacidad es una condición de salud que afecta la capacidad de una persona para funcionar o participar en la sociedad. Puede ser causado por una variedad de factores, las cuales incluyen las condiciones médicas, lesiones o envejecimiento. Existen diversos tipos de discapacidades que van desde afectar su aspecto de la vida hasta su capacidad para comunicarse. Entre las discapacidades más comunes se encuentran:

- ✓ **Discapacidades físicas:** Estas afectan directamente a la movilidad del cuerpo, puede ser causado por lesiones, enfermedades o condiciones congénitas.
- ✓ **Discapacidades sensoriales:** Como su nombre lo indica, estas afectan en los sentidos de una persona (vista, oído o tacto principalmente) y puede ser causado por lesiones, enfermedades o condiciones congénitas.
- ✓ **Discapacidades del desarrollo:** Las afectaciones vienen desde la infancia hasta la edad adulta y normalmente son causadas por lesiones, enfermedades o condiciones genéticas.
- ✓ **Discapacidades intelectuales:** Afectan la capacidad de una persona para aprender a pensar, aprender y razonar, y son causadas por lesiones, enfermedades o condiciones genéticas.

Hasta este punto se entiende lo que abarca la discapacidad, pero es necesario conocer su definición según los organismos más importantes a nivel mundial en relación a la salud y el turismo.

Figura 1.

Definición de discapacidad según la OMS, OPS y OMT



Adaptado de: *Discapacidad* por OPS (Organización Panamericana de la Salud). Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>; *Discapacidad, 2023* por OMS (Organización Mundial de la Salud). Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>; *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, 2013* por OMT (Organización Mundial del Turismo). Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415991>.

Debido a que, comúnmente las personas con discapacidad enfrentan diversos desafíos como el conseguir empleo, adaptarse en la sociedad, incluso se dificulta

formar una familia. Por ello, es necesario ampliar los horizontes de toda actividad económica que se ejecute.

Entre las cosas que se pueden hacer para facilitar la vida e inclusión en la sociedad de los discapacitados están:

- Proporcionar acceso a la educación, el empleo y la atención médica.
- Eliminar las barreras físicas y sociales que pueden impedir que participen plenamente en la sociedad.
- Cambiar las actitudes y percepciones de las personas acerca de la discapacidad.

Hotel

Un hotel es un establecimiento que se dedica a brindar alojamiento a personas de forma temporal, a cambio de una contraprestación económica. El término proviene del vocablo francés *hôtel*, que hace referencia a una “casa adosada” (Boza Valle, Manjarrez Fuentes, Mendoza Vargas, & Escobar Terán, 2020).

Los hoteles pueden ser de diferentes tipos, según su ubicación, tamaño, servicios ofrecidos y categoría (estas categorías son medibles mediante estrella). Algunos de los tipos más comunes de hoteles incluyen:

- **Hoteles urbanos:** Estos hoteles se encuentran ubicados en las ciudades y ofrecen una amplia gama de servicios, como restaurantes, bares, gimnasios y piscinas.
- **Hoteles de playa:** Estos hoteles se encuentran ubicados en la costa y ofrecen vistas al mar, así como actividades acuáticas y deportes acuáticos.
- **Hoteles de montaña:** Estos hoteles se encuentran ubicados en las montañas y ofrecen actividades de senderismo, esquí y snowboard.
- **Hoteles de lujo:** Estos hoteles ofrecen un servicio y comodidades de alta calidad, como suites espaciales, restaurantes gourmet y servicio de mayordomo.
- **Hoteles económicos:** Estos hoteles ofrecen un servicio básico y precios asequibles.

Los hoteles son una parte importante de la industria del turismo. Brindan alojamiento y servicios a personas de todo el mundo que viajan por negocios, placer o vacaciones. Brindan una variedad de servicios a sus huéspedes, que incluyen:

- **Alojamiento:** Los hoteles ofrecen habitaciones con camas, baños, armarios y otros muebles básicos.
- **Comida y bebida:** Los hoteles pueden ofrecer restaurantes, bares y servicio de habitaciones.
- **Limpieza:** Los hoteles ofrecen servicio de limpieza diario a las habitaciones de los huéspedes.
- **Otras comodidades:** Los hoteles pueden ofrecer una variedad de otras comodidades, como piscinas, gimnasios, saunas, salones de belleza y lavanderías.

Servicio Hotelero Accesible

En el contexto de la discapacidad, los hoteles deben cumplir con las normas de accesibilidad para garantizar que las personas con discapacidades puedan acceder y disfrutar de sus servicios. Estas normas incluyen requisitos para la señalización, las rampas, los baños accesibles y las habitaciones adaptadas. Los hoteles que cumplen con las normas de accesibilidad pueden atraer a una gama más amplia de huéspedes, incluyendo personas con discapacidades. Esto puede ayudar a los hoteles a aumentar sus ingresos y a mejorar su reputación.

Un elemento muy importante del hotelería es la información acerca de la accesibilidad, es necesario que los hoteles brinden y den a conocer que son accesibles y de los elementos que cuentan para brindar de forma inmediata. Esta información debe estar el sitio web y redes sociales del hotel, además de la comunicación directa al momento de dar información al cliente (Shimosakai, 2022). Para este mismo autor, la accesibilidad no solo se trata de cambios arquitectónicos, sino también en el servicio especializado, “El servicio al cliente es esencial para lograr la satisfacción y, por lo tanto, debe ser inclusivo” (2022).

Normas de accesibilidad en los hoteles. Las normas de accesibilidad en los hoteles están diseñadas para garantizar que las personas con discapacidades puedan acceder y disfrutar de los servicios del hotel de manera segura y cómoda. Estas normas incluyen requisitos para:

- **Señalización:** La señalización debe ser clara y visible para las personas con discapacidad visual.
- **Rampas:** Las rampas deben tener un ancho mínimo de 1.20 metros y una pendiente máxima del 8%.
- **Baños accesibles:** Los baños accesibles deben tener un área mínima de 2.20 metros cuadrados y deben incluir barras de apoyo, asientos de inodoro y duchas accesibles.
- **Habitaciones adaptadas:** Las habitaciones adaptadas deben tener un ancho mínimo de 1.20 metros y deben incluir barras de apoyo, puertas de ancho mínimo de 80 centímetros y camas accesibles.

Estos requisitos se aplican a todos los nuevos hoteles construidos y a los hoteles existentes que realizan renovaciones importantes. Los hoteles que no cumplan con estas normas pueden ser sujetos a multas o sanciones. Tener una habitación adaptada para personas con movilidad reducida las atrae, así como a sus amigos y familiares. Debido a la alta tasa de turistas provenientes de EEUU es necesario conocer que incrementará por americanos con discapacidades para el año 2030, pasará a 71,5 millones de baby boomers, los cuales tendrán más de 65 años, por ello necesitarán instalaciones y servicios que respondan a sus cambios físicos relacionados con la edad.

Turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que involucra el desplazamiento de las personas de su entorno habitual por un periodo no mayor a un año, éste puede ser por ocio, motivos personales o motivos profesionales. El turismo tiene una gran importancia económica. Es una fuente importante de ingresos para los países y las regiones que reciben turistas, también genera empleos y promueve el desarrollo económico. Algunos de los tipos más comunes de turismo incluyen:

- **Turismo de ocio:** El turismo de ocio es el tipo de turismo más común. Se trata de viajes que se realizan por placer, para descansar o divertirse.
- **Turismo de negocios:** El turismo de negocios es el viaje que se realiza para realizar una actividad profesional, como asistir a una reunión, una conferencia o una feria.
- **Turismo cultural:** El turismo cultural es el viaje que se realiza para conocer la cultura de un lugar, visitando sus monumentos, museos, teatros y otros lugares de interés cultural.
- **Turismo ecológico:** El turismo ecológico es el viaje que se realiza para disfrutar de la naturaleza, visitando parques naturales, reservas de la biosfera, etc.

Impacto del turismo. El turismo puede tener un impacto positivo y negativo en el entorno y en las comunidades locales.

Figura 2.

Impacto positivo y negativo del turismo



Adaptado de: *Turismo* por Municipalidad de Monte Vera. Recuperado de: <http://www.montevera.gob.ar/turismoc.php>.

Para minimizar el impacto negativo del turismo, es importante que las autoridades y las empresas turísticas adopten medidas de sostenibilidad, como:

- **Reducir el consumo de energía y agua:** Las empresas turísticas pueden reducir el consumo de energía y agua mediante la instalación de sistemas de ahorro energético y la reutilización del agua.
- **Reciclar y compostar:** Las empresas turísticas pueden reciclar y compostar los residuos para reducir la cantidad de residuos que se envían a los vertederos.
- **Promover el turismo sostenible:** Las autoridades turísticas pueden promover el turismo sostenible, por ejemplo, a través de la creación de zonas protegidas o de la promoción de actividades turísticas respetuosas con el medio ambiente.

El turismo es una actividad importante que puede tener un impacto positivo en el entorno y en las comunidades locales. Sin embargo, es importante que las autoridades y las empresas turísticas adopten medidas de sostenibilidad para minimizar el impacto negativo del turismo.

Turismo accesible

El turismo accesible es un tipo de turismo que está diseñado para que las personas con discapacidades puedan disfrutar de las actividades turísticas de manera segura y cómoda. Este tipo de turismo incluye una serie de medidas que se pueden tomar para garantizar la accesibilidad de los destinos turísticos, las empresas turísticas y las actividades turísticas.

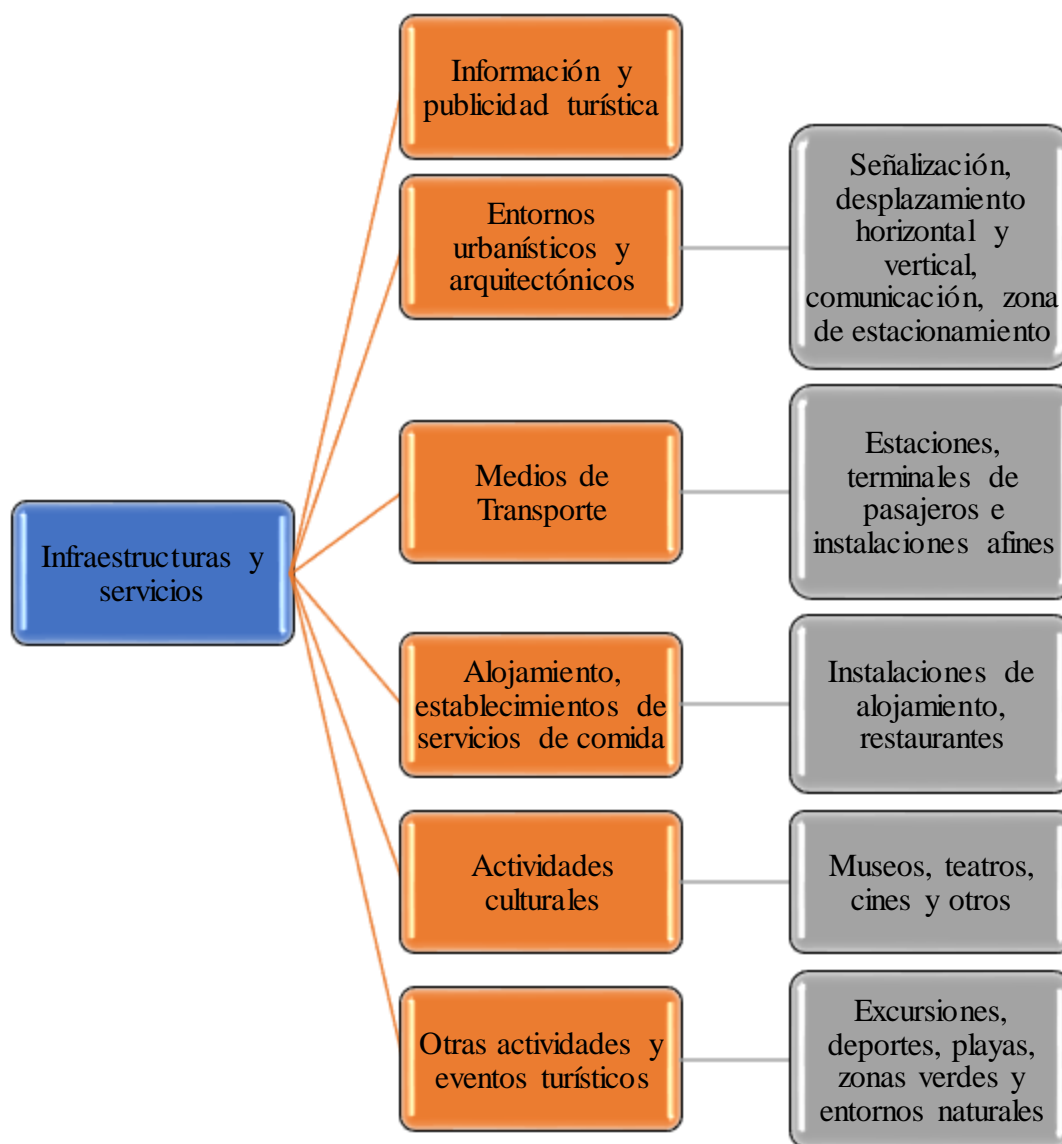
Según la OMT (2013) el turismo accesible “permite a las personas con necesidades especiales de acceso funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal” (pág. 4).

Para una correcta ejecución de un turismo accesible es necesario conocer el ¿cómo? de poder incluir a las personas con discapacidad al entorno social mediante las actividades físicas, la señalización e incluso la comunicación.

Entre la cadena del turismo accesible se encuentra las siguientes infraestructuras y servicios:

Figura 3.

Cadena de turismo accesible



Adaptado de: *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, 2013* por OMT (Organización Mundial del Turismo. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415991>.

Las estrategias a manejar por parte de las empresas turísticas deben incluir variaciones en cuanto a la gestión se trata, dando a conocer el conjunto de principios y razonamientos que puede involucrar en su planeamiento a personas con alguna

discapacidad; además de concientizar respecto a la no discriminación en cualquier actividad turística previamente acordada. Las modificaciones que se realicen deben adaptarse a todo el entorno social. Se debe, además, informar y/o dar a conocer todos los establecimientos que se encuentren adaptados para las personas discapacitadas, así como también el servicio de transporte, las zonas de estacionamiento, la señalización y el alojamiento. Dentro de este último debe incluir los desplazamientos horizontales (pasillos amplios y libres de obstáculos para personas que sufren de ceguera), y desplazamientos verticales (ascensores, rampas para personas en sillas de ruedas).

Inclusión

La amplitud entorno a inclusión va desde la equidad y la igualdad, ante ello, se puede deducir que la inclusión es un enfoque social que reconoce y valora las habilidades y potencialidades únicas de cada individuo, buscando que todas las personas sean parte activa de la sociedad, en igualdad de condiciones.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) define a la inclusión como aquel proceso que permite erradicar todos los obstáculos que limitan la presencia y participación de todos en la sociedad (2017). La participación requerida es de parte de todos los actores de sociedad, los cuales son el estado, las instituciones educativas, incluyendo a los mismos individuos. La inclusión es un tema de suma importancia a tratar por parte de los gobiernos de turnos, debido que es una afectación directa la población, por ello se debe orientar a diversas políticas que involucre la participación.

Marco Teórico

Se ha desarrollado un trabajo constitucional, que busca estructurar actividades entre CONADIS, y MINTUR, con el propósito de determinar y reconocer instalaciones de alojamiento accesibles, con el objetivo de que los mismos puedan gozar de las mismas oportunidades como espacios accesibles y funcionales para ser aprovechados por todas las personas independientemente de su condición de discapacidad, lo que impulsará el turismo para todos. Hay que añadir, que este trabajo

incentive a otros establecimientos, para acoplar y perfeccionar su infraestructura, tomando en consideración que la oferta de turismo accesible facilite las obligaciones de las personas con capacidades reducidas y de adultos mayores y todo esto se verá reflejado en la promoción turística a nivel nacional e internacional y, por lo tanto, se dará a perfeccionar la calidad de vida de los ciudadanos y visitantes con estas condiciones.

Ciclo Deming

El Ciclo de Deming o ciclo PDCA por sus siglas en inglés (Plan, Do, Check, Act), es una metodología de mejora continua ampliamente utilizada en diversos ámbitos, especialmente en la gestión empresarial y de proyectos. Su objetivo es lograr la mejora constante de procesos, productos y servicios a través de un ciclo repetitivo de cuatro fases:

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar

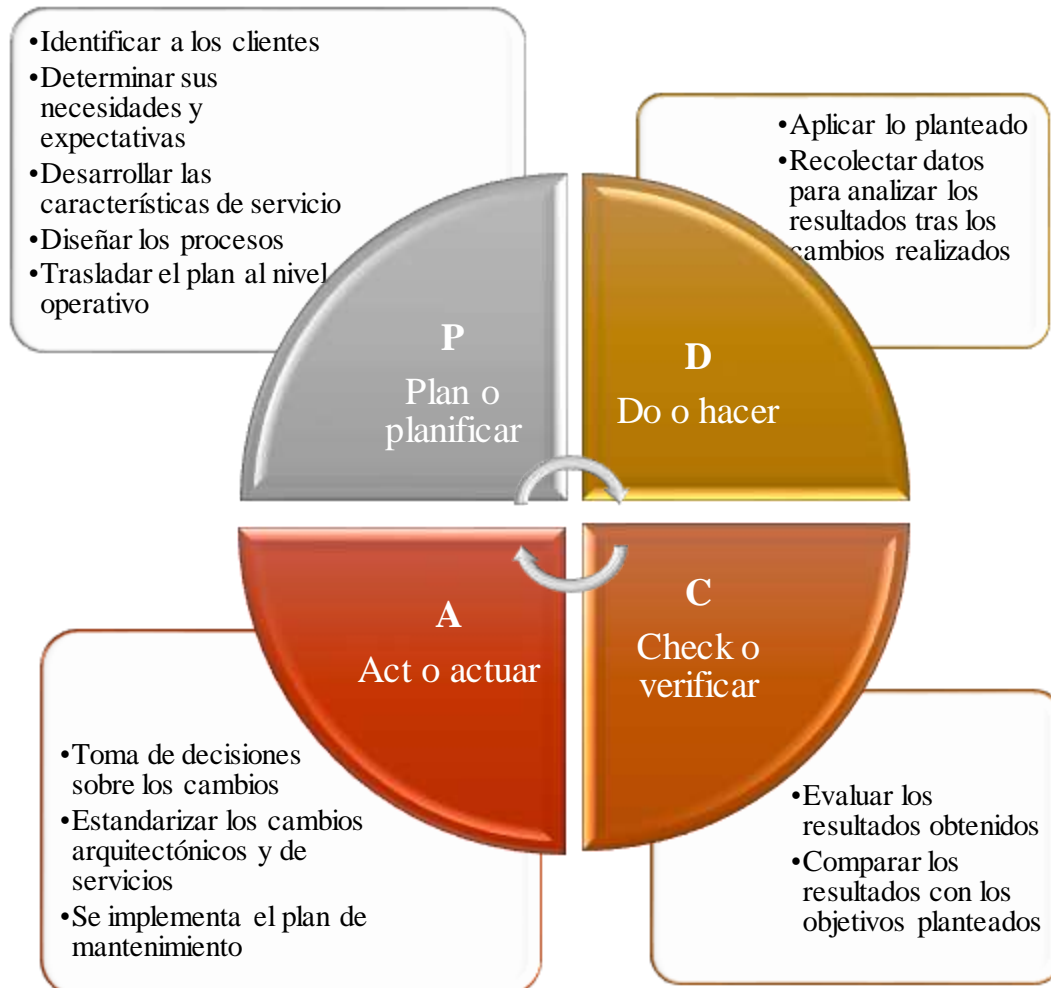
A este método de análisis para la continua mejora se le denomina Deming por el padre de la gestión de calidad William Edwards Deming, el cual fue desarrollado en 1920, sin embargo, el auge de esta terminología se dio hasta los años 50' cuando se necesitó reconstruir la infraestructura industrial japonesa luego de la Segunda Guerra Mundial, proyecto en el cual se puso en práctica la planificación, ejecución, análisis y corrección (SYDLE, 2023).

La aplicación del ciclo Deming trae consigo mejoras en los procesos de las empresas (producción, marketing, ventas, recursos humanos, etc.), además del desarrollo de productos y servicios (diseño, manufactura, control de calidad, etc.), forma parte también de la gestión de proyectos (planificación, ejecución, control, cierre), en cuanto al desempeño personal ayuda a mejorar mediante el establecimiento de metas, planificación de actividades y control de resultados.

Para la ejecución de este proyecto y poder alcanzar los objetivos, se estableció el siguiente ciclo PDCA:

Figura 4.

Ciclo Deming o PDCA aplicada al hotel del Parque



Método hotelqual

Con el pasar del tiempo el sector turístico ha ido en incremento y se ha convertido en el mayor ingreso de las economías emergentes. Es por ello que todos los servicios que abarca el sector turístico (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, agencias publicitarias, etc.) representan en la economía alrededor del 35% de los países en vía de desarrollo. Según datos del OMT son alrededor de 965 millones de llegadas de turistas internacionales a nivel mundial para el 2022 incremento en relación al año

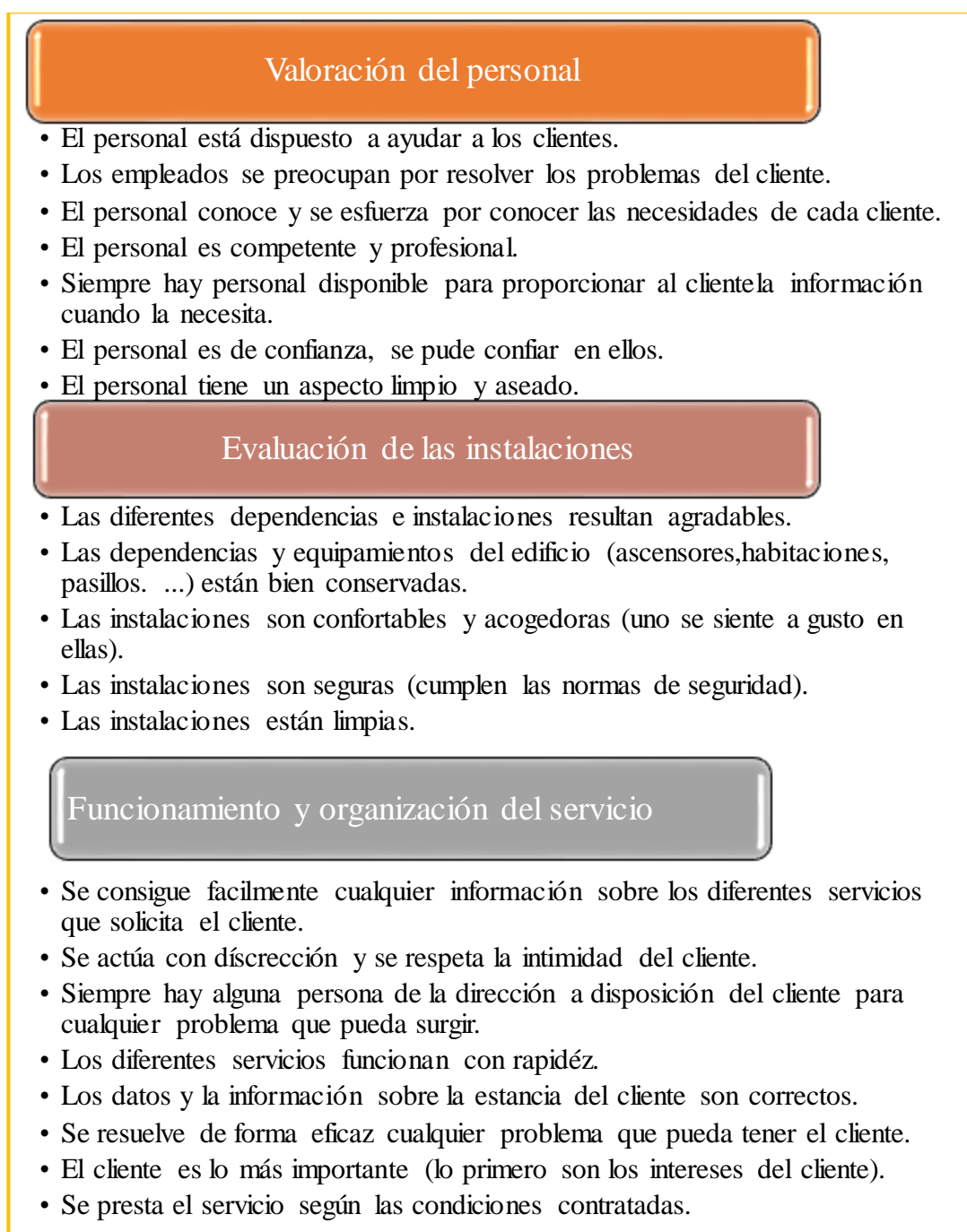
anterior, generando así más de 290 millones de empleos en el sector a nivel mundial (Orús, 2024).

Ante este incremento los hoteles a nivel mundial buscan mejorar su calidad de servicios; es allí donde interviene el método hotequal el cual fue diseñado por los autores Falces, Sierra, Becerra y Briñol en 1999, mismo que consiste en la medición de la calidad del servicio proporcionada en los hoteles. Es una extensión y adaptación del modelo Servqual, misma que mediante sus dimensiones y características se procedió a evaluar la calidad del servicio percibido por los huéspedes en relación de lo que se esperaba (Falces Delgado, Sierra Díez, Becerra Grande, & Briñol Turnes, 1999).

Las características únicas de un servicio son la intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad entre producción y consumo. Gracias a esta particularidad existente en los servicios (de hospedaje en este caso) se estableció tres dimensiones las cuales permitirá al cliente evaluar el servicio mediante los elementos de escala de cada dimensión (Falces Delgado et al., 1999). La correlación existente entre los factores y dimensiones del método SERVQUAL y los elementos, factores y dimensiones del método HOTELQUAL es de 0.99. Una vez obtenido los resultados de análisis. Se puede incurrir que el 67% de estos factores responden a la varianza común.

Figura 5.

Dimensiones del método HOTELQUAL y sus factores



Nota: Son 20 ítems de factores categorizados en las tres dimensiones. Adaptado de: *HOTELQUAL: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento*, 1999 por Falces Delgado, Sierra Díez, Becerra Grande, & Briñol Turnes, pp. 106,107).

Teoría Stakeholder

Toda entidad, institución u organización funcionan gracias al arduo desempeño de los individuos involucrados. Por ello, la teoría de los Stakeholders contribuye a la responsabilidad social corporativa. Para González (2010) existe una diversidad de conceptualización, agentes involucrados, modos y métodos de uso de la terminación Stakeholders; así como también autores que contribuyen en ella como Freeman (1984), Hill y Jones (1992), Donaldson y Preston (1995), Mitchell et al. (1997), Jones y Wicks (1999) y Frooman (1999), Luoma y Goodstein (1999) y Clarkson (1995) (pág. 44).

En palabras propias del autor González (2010) la teoría stakeholders podría definirse como “la teoría de los grupos interesados que intenta analizar la gestión empresarial e incluye los diferentes intereses generados en torno a una organización, con desarrollos científicos de carácter normativo (instrumental) y descriptivo” (p. 45). Así mismo, Freeman (1984) describe la teoría Stakeholders como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa” (p. 25, como se cita en Argandoña, 1998, p. 7).

Freeman estableció que los Stakeholders son los cuidados involucrados alrededor de la empresa directa o indirectamente como:

- Los empleados
- Los proveedores
- Los clientes
- Los competidores
- El estado
- Los directivos
- Los accionistas

Pirámide de Maslow

La Pirámide de Maslow hace referencia a jerarquía de las necesidades humanas que están representadas por las necesidades fisiológicas, seguridad, necesidades sociales, reconocimiento y autorrealización. Define, además, que son necesidades básicas que al satisfacerlas ayudan en el crecimiento del ser humano. Los seres

humanos cubren sus necesidades de cierto nivel, es decir, primero satisfacen sus necesidades fisiológicas, seguidas por la seguridad de los suyos, así como las necesidades de pertenencia, una vez habiendo cumplido con estos niveles, se puede cubrir el reconocimiento propio y la autorrealización.

Jerarquía de las necesidades humanas aplicadas a la industria hotelera:

- **Necesidades fisiológicas**

Para lograr satisfacer al huésped, el hotel debe cubrir la alimentación, bebidas y por supuesto refugio. Aunque en un principio parezca sencillo de cubrir el primer nivel, los hoteles no cuentan con habitaciones cómodas, una amplia gama de opciones en los restaurantes/bares del mismo. Para garantizar un descanso completo es necesario que el hotel proporcione a sus huéspedes sábanas limpias, colchón cómodo, limpieza en la habitación y eliminar el ruido para mayor tranquilidad (Hollander, 2022).

Así mismo se debe evitar toda interferencia existente entre el huésped y la recepción para poder adquirir con facilidad y rapidez la asistencia como lo amerite. Si en caso del hotel no cuenta con restaurante propio y/o medios para adquirir los alimentos y bebidas que requiera, se debe firmar un convenio con restaurantes o bares cercanos para cubrir esas necesidades (Hollander, 2022).

- **Necesidades de seguridad**

Culminado el primer nivel de necesidades, se le debe dar al huésped la confianza de sentirse seguros. Entre las medidas más comunes de seguridad están:

- La identificación del huésped al momento de registrarse.
- Debe existir una política de seguridad por parte del personal de servicio, así como de privacidad.
- Asegurar la llave de la habitación o tarjeta electrónica.
- Instalar cámaras de seguridad en todo el establecimiento.
- Informar las salidas de emergencia y/o medidas que toma el hotel en caso de un evento fortuito como temblores, terremotos, incendio, entre otros.

- Debe existir en las habitaciones teléfonos que marquen de manera automática a la línea de emergencia (911).
- Los empleados del hotel deben traer consigo su tarjeta de identificación en todo momento.

Así como se debe brindar seguridad al huésped, el hotel también debe de protegerse de estafas, robos, problemas menores. Las medidas que puede tomar el hotel es contratar seguridad privada en la puerta de entrada; solicitar al huésped la información necesaria con documentos que validen la misma y de ser el caso, asegurar que se va a cancelar los valores acordados con anticipación mediante la retención de la tarjeta de crédito/débito o pago en efectivo. Las cámaras de seguridad son necesarias para, por ejemplo, esclarecer problemas menores, robos o incluso auxiliar al huésped si así lo amerita.

- **Necesidades sociales**

La interacción entre cliente-vendedor debe ser clara, precisa y concisa. Toda empresa debe conocer su cliente objetivo, por ello, debe existir diversas opciones de habitaciones para los distintos grupos de huéspedes. Es decir, debe haber habitaciones adaptadas para familias (padres e hijos), grupos de amigos, parejas o incluso para una sola persona. Esta atención personalizada le da al huésped un sentimiento de ser un lugar confiable y ameno para regresar.

Se podría incluir espacios verdes para dar paz y relajación a los huéspedes, más áreas de sano entretenimiento, incluso crear programas para turistas el cual involucre relacionarlos socialmente y mostrarle un poquito de la cultura. Estos eventos pueden ser teatros o incluso una sala de eventos.

- **Necesidad de autoestima (reconocimiento)**

Si el hotel cumple con satisfacer las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales; se tiene por seguro que existirá una reiteración continua de ese cliente, construyendo así un lazo de fidelización. El método del check in es idóneo para esta acción, dado que permite identificar a estos huéspedes, para así brindarle mayores beneficios y atención personalizada.

No solo es necesario tener este tipo de atenciones con los huéspedes reiterativos, sino también con aquellos que recién visitan el hotel por primera vez y lo único que necesitan es vivir una experiencia confortable mediante la estima que se tiene con ellos. La ayuda pertinente de un software es vital en este punto dado que, por ejemplo, mediante el SuitePad se puede conocer los gustos y preferencia de ellos, de esta manera se puede dar una atención calificada (Hollander, 2022).

- **Necesidad de autorrealización**

Naturalmente la necesidad de autorrealización implica deseos personales de superación, es decir, llegar al clímax en su máximo esplendor, como el obtener el título máximo de educación, conseguir el empleo deseado, convertirse en padre, etc. Sin embargo, existen personas cuyos objetivos es viajar, "disfrutar su juventud/vejez", conocer el mundo, vivir nuevas experiencias; es allí donde interviene el hotel mediante la consejería de lugares a visitar, conseguir el alquiler de un vehículo, dar recomendaciones de restaurantes o lugares de diversión. Todo esto influye de manera positiva la experiencia del turista.

Marco Referencial

Para el desarrollo del presente proyecto, se tomará en consideración varios ejemplos de hoteles en el mundo que han implementado los servicios y productos para las personas con capacidades reducidas y de adultos mayores en hoteles.

1. Rural Suite, España

La accesibilidad universal, hoy por hoy, no tiene ningún tipo de distinciones. Es por ello, que no se debe dejar pasar por alto las necesidades especiales por alguna limitación de movilidad. Para Rural Suite y Activa Experience, no existen limitaciones, sino que aporta soluciones a todas aquellas personas que sufren alguna limitación, ya sea por alguna discapacidad, por edad avanzada o por alguna enfermedad.

En su página web lo primero que resalta es el término de “Hotel Accesible” el cual incluye información necesaria sobre el ecoturismo inclusivo y accesible. El hotel está adaptado en el 100% para facilitarle la estadía a los turistas, como suite con rampas, amplios pasillos y accesos a restaurantes y cafeterías del hotel, parqueo con zonas especificadas, entre otros.

2. Eria Resort – Maleme, Creta, Grecia

No todos los hoteles son creados igual cuando se trata de accesibilidad. Si bien algunos simplemente permiten la entrada a usuarios de sillas de ruedas, hay hoteles que han llevado la inclusión a otro nivel, diseñando cada rincón con la accesibilidad en mente. Uno de los ejemplos más destacados de este compromiso es el complejo Eria Resort, ubicado en el encantador pueblo de Maleme. Este paraíso se encuentra estratégicamente entre las calmadas aguas del mar de Creta y vastos campos de olivos, ofreciendo no solo un paisaje espectacular sino también facilidades para todos.

Eria no se ha limitado solo a tener rampas; ha ido más allá. Desde una rampa especial que conduce directamente a la refrescante piscina del hotel hasta sillas de ruedas disponibles para alquiler adaptadas a diferentes actividades. Pero eso no es todo, el complejo se asegura de que sus huéspedes puedan sumergirse en la rica cultura y belleza de Creta ofreciendo excursiones programadas completamente accesibles.

3. Beverly Wilshire Beverly Hills – Four Seasons Hotel, California, Estados Unidos

En el hotel Beverly Wilshire Beverly Hills las habitaciones están diseñadas meticulosamente para ofrecer comodidad y facilidad de movimiento. Los baños, una parte crucial para garantizar una estancia confortable, están equipados con duchas accesibles para sillas de ruedas y cuentan con barras de apoyo estratégicamente ubicadas tanto en la bañera como en las duchas. Además, presentan detalles como un tocador elevado y una bañera de fácil acceso, asegurando que todos los huéspedes puedan disfrutar de un espacio seguro y cómodo. Pensando en la diversidad de sus visitantes, Beverly Wilshire no se detiene solo en las adaptaciones físicas. El hotel ha diseñado servicios especiales para familias que viajan con niños con necesidades

especiales, garantizando que cada miembro de la familia pueda disfrutar de una estancia memorable.

Marco legal

Las bases legales en la que se sustenta la presente investigación van desde la Constitución de la República del Ecuador, así como leyes y reglamentos que permite tener una vida digna a las personas con discapacidad y/o adultos mayores; al tener en cuenta que la accesibilidad es un derecho para todas las personas sin importar sus capacidades para acceder a dicho producto o servicio se puede lograr la plena ejecución de la ley.

Constitución de la República del Ecuador 2008

En la Constitución de la República del Ecuador 2008, en título II (Derechos), capítulo tercero (Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria), sección sexta (Personas con discapacidad) menciona sobre los derechos de las personas con discapacidad y obligaciones que tiene las instituciones públicas y privadas, así como la sociedad en general (Asamblea Nacional , 2008).

Art. 47. El Estado reconoce los siguientes derechos a las personas con discapacidad:

1. Atención especial en instituciones públicas y privadas
2. Asistir a rehabilitaciones con ayuda profesional
3. Rebajas en los diversos servicios, sean público o privados
4. Exenciones del régimen tributario
5. Trabajar en igualdad de condiciones
6. Vivienda adaptada a sus condiciones
7. Educación
8. Educación especializada para los discapacitados intelectuales
9. Atención psicológica gratis para el núcleo familiar
10. Acceso a bienes y servicios

11. Acceso a las diversas formas de comunicación

Art. 48. El estado aprobará medidas favorables para las personas discapacitadas que aseguren:

1. La inclusión social
2. La obtención de créditos
3. Fomentar su esparcimiento y descanso
4. Participación política
5. Fomentar su autonomía y disminuir la relación de dependencia
6. Apoyo a proyectos productivos
7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos

Art. 49. “El Estado garantizará a toda persona que sufra de enfermedades catastróficas o de alta complejidad el derecho a la atención especializada y gratuita en todos los niveles, de manera oportuna y preferente” (Asamblea Nacional , 2008, pág. 38).

Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021

En los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021, en el primer eje “derechos para todos durante toda la vida”, se establece garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, así como también en el tercer eje “más sociedad, mejor estado”, se establece incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, 2017).

Ley Orgánica de Discapacidades

En el registro oficial de la Ley Orgánica de Discapacidades, publicada por la Asamblea Nacional, en la sección cuarta “De La Cultura, Deporte, Recreación Y Turismo”, artículo 44 “Turismo accesible”, menciona que:

La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la

accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad (Asamblea Nacional, 2012, pág. 12).

Reglamento de Alojamiento Turístico

Los establecimientos de alojamiento turístico tienen derechos y obligaciones que cumplir. El Mintur estableció el Reglamento de Alojamiento Turístico con el único fin de incentivar el turismo en el país. En la sección II “Derechos y Obligaciones de los Huéspedes y Establecimientos de Alojamiento Turístico”, en el artículo seis “Derechos y Obligaciones de los Establecimientos de Alojamiento Turístico” detallan (Ministerio de Turismo, 2015, pp. 5, 6):

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;

- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;

- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

Capítulo II

Metodología de la investigación

El estudio de este proyecto se ha transformado en un factor esencial a la calidad turística, que aspira conocer el grado de accesibilidad y adaptación a personas con capacidad reducida tanto física como sensorial y de adultos mayores en el Hotel del Parque. Con ese propósito, se pretende desarrollar una secuencia de fichas técnicas relacionado con la accesibilidad, que dejará recopilar tanto como información general de este establecimiento, como información de mejoras y control de distintos puntos que regularizan el nivel de adaptación en este lugar.

Diseño de la investigación

El diseño de una investigación viene dado por ser experimental o no experimental. Para efecto de la misma, el diseño que maneja la investigación de “Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en el Hotel del Parque”, es de carácter no experimental, dado que no procede hipótesis, por ello no necesita demostrar experimentalmente los resultados de la misma.

Mediante estos resultados de análisis se da a conocer los parámetros que puedan determinar la accesibilidad y uso de una infraestructura turística. Esto abarca a cualquier tipo de persona que mantenga dificultades para poder desplazarse y utilizar de manera autónoma y práctica los establecimientos de alojamientos y restauración turística.

Tipo de investigación

Los tipos de investigación son denominados por Hernández Sampieri, Fernandez Collado y Baptista Lucio (2006) como alcances de la investigación. Los alcances de la investigación son exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, mismos tienen una característica de causalidad, así mismo dependen de la estrategia de investigación (pág. 100).

Exploratoria

La investigación exploratoria se realiza cuando objetivo de investigación es poco conocido o no es muy estudiado, y del cual se puede generar dudas y realizar nuevos planteamientos. Hernández et al., (2006) muestra una analogía relacionado la investigación exploratoria con un viaje a un lugar desconocido en donde:

Al llegar no sabemos que atracciones visitar, a que museos ir, en que lugares se come bien, como es la gente; en otras palabras, ignoramos mucho del sitio. Lo primero que hacemos es explorar: preguntar sobre qué hacer y a donde ir al taxista o al chofer del autobús que nos llevara al hotel donde nos hospedaremos; es decir, debemos pedir información a quien nos atienda en la recepción, al barman del bar del hotel y, en fin, a cuanta persona veamos amigable (pág. 101).

El correcto manejo de una investigación exploratoria, trae consigo nuevas tendencias, nuevos desafíos y se posiciona como promisoría y referente para futuras investigaciones. Así mismo, trae desafíos increíbles al momento de estar desarrollándolo dado a que es un “producto” nuevo. El explorar, revisar, investigar, analizar, concluir son algunos de los pasos que involucra.

Descriptiva

La investigación descriptiva permite detallar y determinar las obligaciones y derechos que tienen las personas con capacidad reducida y de adultos mayores. Unos de los puntos que se describe con mayor enfoque serán las plazas de aparcamiento accesibles reservadas, acceso, zona de recepción, espacios sanitarios, dormitorios accesibles y evacuación.

En otras palabras, se centra en describir el objeto de estudio sin especificar el ¿por qué? del suceso ocurrido. La investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández et al., 2006, p. 103). El investigador debe tener claro el objetivo para así describir el fenómeno con tal precisión y detalles consisos.

Enfoque de investigación

Cualitativo

La investigación cualitativa hace referencia a calidad del trabajo investigado, además de estar relacionado con los atributos de las muestras, por ello no puede ser medible. Este posee un enfoque subjetivo, orientado a los procesos. La forma viable para la recolección de datos es mediante las entrevistas, estudios de casos y/u otras formas de observación e investigación.

Cuantitativo

La investigación cuantitativa hace referencia a cantidades que pueden ser cuantificables y estos resultados no están sujetos a interpretación o análisis. Posee un enfoque objetivo, enfocándose en los resultados. Los métodos de recolección de datos de viene dado por encuestas, muestreo probabilístico y cuestionarios.

Técnica de recolección de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se decidió utilizar las siguientes técnicas de recolección de datos:

Entrevistas

La entrevista es una conversación entre dos personas, en donde el investigador lleva consigo una serie de preguntas ya planificadas y/o tema de debate para conocer el punto de vista o conocimientos de un tema específico del entrevistado. Existen tres tipos de entrevistas, según el objeto de la misma:

- **Entrevista estructurada:** Corresponde a que el entrevistador lleva preguntas específicas y se limita sólo a ellas.
- **Entrevistas semiestructuradas:** Corresponde a tener un cuestionario de preguntas previamente realizado, sin embargo, a medida del transcurso del tiempo pueden surgir nuevas interrogantes y también son abordadas.
- **Entrevistas informales:** Sucede cuando el entrevistador no lleva un cuestionario a las entrevistas, pero si tiene en claro el objeto de la misma y su

tema específico. Este tipo de entrevista se convierte en una conversación entre el entrevistado y entrevistador y así se crea cierto nivel de confianza.

Las entrevistas serán realizadas algunas personas que puedan aportar al desarrollo del trabajo de investigación: personas que trabajen actualmente en el hotel con fin de obtener su opinión sobre los servicios y productos de accesibilidad proporcionados por el hotel; personas con discapacidad para conocer su punto de vista y necesidades; finalmente a personas del ministerio de turismo para poder saber de primera mano el porcentaje de cumplimiento del are hotelero con respecto a la normativa.

Encuestas

Según Useche, Artigas, Queipo, & Perozo (2019) se puede definir a la encuesta como “la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos” (pág. 31). Así también como el tener clara la muestra de la población idónea para dar respuesta concretas a los cuestionamientos de resolución, logrando así los objetivos.

Las encuestas serán realizadas a un grupo determinado de personas que se hayan hospedado en el Hotel del Parque a partir del año 2020 hasta el presente año, a fin de identificar la satisfacción de su estadía en el hotel con referencia a su infraestructura.

Observación

El método de la observación corresponde a la realidad visual de un proyecto u objeto de estudio. En este punto, Campos y Lule (2012) describen a la observación como:

La forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica; a diferencia de lo que ocurre en el mundo empírico, en el cual el hombre en común utiliza el dato o la información

observada de manera práctica para resolver problemas o satisfacer sus necesidades (pág. 49).

Población

Esta investigación se llevará a cabo mediante encuestas realizadas a personas que se han hospedado en el hotel Del Parque en el rango de los años 2020 – 2023. Se decidió utilizar esta muestra porque incluye personas con capacidades reducidas, personas adultas mayores y acompañantes. Es importante indicar que el target de personas con capacidad reducida y los adultos mayores generalmente van a acompañados por un familiar. Afortunadamente el hotel nos ha brindado todas las facilidades con respecto a los datos de los huéspedes para poder realizar la encuesta. Ante los datos recolectados se estableció que la población es de 55.806 personas.

Técnicas de Muestreo

Dado a que este análisis es descriptiva y probabilística, la muestra que se ha establecido para esta investigación serán los sitios recreativos dentro del parque histórico, el restaurante principal y los huéspedes del hotel. La muestra se evidencia debido a que son los lugares con mayor índice de visitas, los más interesantes o los más históricos dentro de Samborondón. Además, es de gran valor para esta investigación ejecutar el método de observación directa en cada punto de este establecimiento ya que esto dejara demostrar si hay o no hoy en día las facilidades de acceso en estos lugares y en qué situación se encuentran para encontrar mejoras.

Cálculo de la muestra

Según la información manifestada por las autoridades del Hotel se procedió aplicar la fórmula para determinar a cuantas personas debemos encuestar.

- Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra para una población finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= estadístico T del NC (95%)

p= probabilidad afirmativa

q= probabilidad de no ocurrencia (1-p)

e= nivel de error (5%)

$$n = \frac{55,806 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (55,806 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{53,596.0824}{140.4729}$$

$$n = 381.5403711$$

$$\mathbf{n = 382}$$

Se debe encuestar a 382 personas de las 55.806.

Resultado de las entrevistas

A continuación, un pequeño resumen de las entrevistas realizadas para poder conocer diferentes puntos de vista sobre el tema en cuestión:

Entrevistas

Para lograr obtener un mayor estudio para el proyecto, se procedió a realizar entrevistas a tres distintos grupos de personas como trabajadores del hotel, en el cual se contó con la participación del gerente de calidad, Jorge Coveña; personas con discapacidad, Lourdes Muñoz y Antonio Guzmán; y personas que laboran en el Ministerio del Turismo.

Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña

Las entrevistas realizadas tienen distintos cuestionamientos según a la persona que va dirigida (ver anexo 1) como la del gerente de calidad, Jorge Coveña, en la cual se le cuestionó como si el hotel está totalmente equipado según lo que exige la normativa para recibir personas con discapacidades y/o adultos mayores; obteniendo una respuesta afirmativa de su parte, así como también afirma que, en la zona del comedor no cuenta con estas facilidades, como rampas, estacionamientos, gradas, pasamanos, barras de apoyo o ascensor.

Coveña indica que el hotel tiene los servicios principales para los adultos mayores y para personas con capacidad reducida. Se ha implementado capacitaciones al personal con el fin poder asistir a las personas con capacidades reducidas y adultos mayores. Se realizan constantes capacitaciones para que se pueda brindar un servicio diferenciado y así poder satisfacer las necesidades de estas personas sin inconveniente.

Con respecto a que, si el hotel cuenta con sillas de ruedas y carritos para personas con movilidad reducida y discapacitadas, indica que actualmente cuenta con una silla de ruedas y carrito de golf, pero está en encuentra en mantenimiento y que éste a su vez es el único medio de movilización que puede ofrecer el hotel para personas con movilidad reducida o discapacitadas. Las quejas de los huéspedes van por el ámbito tecnológico, ya que no cuentan con estas mejoras tecnológicas.

Alrededor de 200 a 250 personas con discapacidad, movilidad reducida y/o adultos mayores se hospedan en el hotel mensualmente. Ante esto, todo el personal del hotel del parque está totalmente capacitado para poder dar soporte y apoyo a los adultos mayores y personas con capacidad reducida, tienen conocimiento de cómo deben actuar en caso de que las personas requieran ayuda y casos de emergencias.

Huésped 1: Lourdes Muñoz

Se obtuvo información directa de dos personas con discapacidad, la primera es Lourdes Muñoz la cual asegura que para hospedarse primero busca su propia comodidad, y escoge el hotel del parque porque brinda todas estas facilidades sin problema al momento de su estancia y recomienda implementar rampas en su

restaurante y un piso en donde no se me complique tanto porque anda en silla de ruedas. Así mismo recomienda una adecuada colocación de los interruptores, los cuales se encuentran a una altura superior al metro y medio, imposibilitando a las personas en sillas de rueda poder encender las luces de las habitaciones; así como facilitar el ingreso al baño de una persona en silla de rueda y brindar la facilidad de ducharse fácilmente debido a la falta de accesorios indispensables para una persona con movilidad reducida.

Huésped 2: Antonio Guzmán

El segundo señor en ser entrevistado es Antonio Guzmán el cual indica que al momento de buscar un hotel para hospedarse lo hace la agencia de viaje, en este caso, ellos tienen algunas opciones de hoteles para poder elegir de acuerdo a las necesidades. Se necesita que los cuartos tengan más espacio para mejor movilidad.

En cuanto si han sido víctimas de discriminación por parte del personal de un hotel coinciden que nunca han sido víctimas de esta situación, al contrario, todo el personal siempre tiene la predisposición de ayudar y han sido muy amables. Concluyen sus entrevistas con un comentario compartido en el cual indica que todo hotel debe cumplir con estos reglamentos ya que son fundamentales para su funcionamiento, porque todos merecen sentirse libres de poder movilizarse sin complicaciones. Deben los hoteles centrarse en el marketing, debido que mencionan que dentro de la ciudad hay muy poca publicidad o propagandas sobre productos o servicios de los hoteles dirigidos para personas con discapacidad o adultos mayores.

Ministerio de Turismo

La entrevista realizada a un dirigente del Mintur aclara que el Ministerio de Turismo ha incluido dentro de sus reglamentos, requisitos de cumplimiento obligatorio que permitan la inclusión de personas con alguna discapacidad. Para ratificar un registro o aprobar una inspección, los alojamientos deben cumplir con requisitos obligatorios al 100%. Menciona que el ente rector es aquel que realiza revisiones y auditorias de los hoteles para que cumplan con la normativa pertinente.

Resultado de las encuestas

A continuación, el detalle de los resultados de las encuestas realizadas a 382 personas con un cuestionario de 20 preguntas:

Tabla 1.

Nivel de satisfacción en cuanto a la disposición del personal por ayudar a los clientes

En su opinión, ¿cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la disposición del personal por ayudar a los clientes?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 220 |
| Alto | 119 |
| Medio | 33 |
| Bajo | 6 |
| Muy bajo | 4 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

La primera pregunta busca conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la disposición del personal por ayudar a los clientes en lo que necesiten; para lo cual el 58% de los encuestados (220) indican que se sienten completamente satisfechos con la atención y la predisposición por parte del personal de servicio, mientras que al otro extremo se encuentran sólo 4 personas, es decir, el 1% que afirma no haber recibido ningún tipo de ayuda y/o se siente insatisfecha por el personal.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción referente a resolver problemas de los clientes

En su opinión, ¿cuál es su nivel de satisfacción referente a como el Hotel resuelve los problemas de los clientes?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 212 |
| Alto | 129 |
| Medio | 34 |
| Bajo | 4 |
| Muy bajo | 3 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

La segunda pregunta hace referencia al nivel de satisfacción en cuanto el hotel resuelve los problemas de los clientes. Se obtuvo un nivel de satisfacción por parte de los huéspedes mayor a la media, siendo así el 55% de los encuestados estar contentos con la capacidad oportuna de resolución de problemas, mientras que el 34% aseguran estar satisfechos, pero sin mayor veracidad, así como el 9% indica eventos ocasionales de resolución de problemas.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción referente a conocer necesidades de las personas

| ¿Cuál es nivel de satisfacción referente a la predisposición que tiene el personal por conocer necesidades de las personas? | |
|--|------------|
| Muy alto | 212 |
| Alto | 125 |
| Medio | 35 |
| Bajo | 6 |
| Muy bajo | 4 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

En cuanto a la siguiente pregunta, se desea conocer cuan satisfechos se encuentran los huéspedes en relación a la predisposición que tiene el personal por conocer sus necesidades, en el cual el 1% de ellos indican estar muy insatisfechos, mientras que el 33% se encuentra en un nivel alto de satisfacción y el 55% muy satisfechos ante el interés que muestran el personal a los huéspedes.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción respecto a la competencia y profesionalidad que tiene el personal

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la competencia y profesionalidad que tiene el personal del Hotel del Parque?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 217 |
| Alto | 124 |
| Medio | 33 |
| Bajo | 4 |
| Muy bajo | 4 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

El nivel de satisfacción respecto a la competencia y profesionalidad que tiene el personal del Hotel del Parque tiene una curva al alza, dado que posee el 57%, es decir 217 huéspedes satisfechos en cuanto al profesionalismo de los empleados del hotel, así mismo el 32% están de acuerdo con esta afirmación; seguido con el 9% que se encuentran medianamente satisfechos y apenas el 1% se encuentran insatisfecho y muy insatisfecho ante falta de profesionalismo del personal.

Tabla 5.

Nivel de satisfacción en cuanto a la información oportuna

¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la disponibilidad de información al momento que el cliente solicite?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 214 |
| Alto | 127 |
| Medio | 33 |
| Bajo | 4 |
| Muy bajo | 4 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

La pregunta cinco es referentes a la disponibilidad de información al momento que el cliente solicita, en el cual 214 de los 382 encuestados muestran un nivel de satisfacción muy alto, seguido por el 33% de ellos que simplemente se encuentran satisfechos y apenas el 9% se encuentran en un nivel medio, lo que indica que apenas 33 personas no obtuvieron la información completa al instante.

Tabla 6.

Nivel de satisfacción de la confiabilidad que brinda el personal del Hotel del Parque

¿Cuál es nivel de satisfacción referente a la confiabilidad que brinda el personal del Hotel del Parque?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 221 |
| Alto | 117 |
| Medio | 34 |
| Bajo | 5 |
| Muy bajo | 5 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

La pregunta 6 hace referencia al nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad que brinda el personal del hotel, en donde 5 personas (1%) aseguran estar insatisfechas; seguido por el 9% de huéspedes que indican estar medianamente confiados con el personal; el 31% sienten confianza con el personal del hotel, mientras que el 58% de los encuestados aseguran que el personal de servicio es amable y hacen sentir al huésped en confianza.

Tabla 7.

Nivel de satisfacción del aspecto físico o imagen del personal del Hotel del Parque

¿Cuál es la satisfacción referente al aspecto físico o imagen del personal del Hotel del Parque?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 217 |
| Alto | 119 |
| Medio | 36 |
| Bajo | 5 |
| Muy bajo | 5 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

La imagen personal habla mucho de uno, es por ello que el Hotel del Parque cuestiona a su personal, dando así una buena imagen a sus clientes. Es por ello que el 57% de los encuestados están totalmente satisfechos con la imagen del personal; el 31% están satisfechos de la imagen; el 10% están medianamente de acuerdo con la imagen del personal.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción en cuanto a que tan agradables resultan las instalaciones y áreas del Hotel del Parque

¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a que tan agradables resultan las instalaciones y áreas del Hotel del Parque?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 218 |
| Alto | 121 |
| Medio | 33 |
| Bajo | 5 |
| Muy bajo | 5 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

El nivel de satisfacción en cuanto a que tan agradables resultan las instalaciones y áreas del hotel, están muy bien contempladas para proporcionales a los huéspedes un lugar idóneo para descansar, relajarse y estar en paz. Los resultados de la encuesta lo confirman, con el 57% a favor, indicando que están totalmente satisfechos, seguido con el 32% los cuales los hacen sentirse tranquilos y son justamente lo que necesitaban. Por otro lado, el 9% están medianamente satisfechos, es decir no cubre en su totalidad todas sus necesidades físicas y tan solo el 1% se encuentran insatisfechos con las instalaciones del hotel.

Tabla 9.

Nivel de satisfacción referente al estado de conservación que tiene el establecimiento

¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al estado de conservación que tiene el establecimiento?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 216 |
| Alto | 125 |
| Medio | 33 |
| Bajo | 5 |
| Muy bajo | 3 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

El hotel del Parque está constantemente renovando sus instalaciones, por ello en esta pregunta mide el nivel de satisfacción que tienen los huéspedes referentes al estado de conservación que tiene el establecimiento. Ante esto el 1% de ellos se sienten insatisfechos, el 9% se sienten medianamente satisfechos, seguidos por el 33% que se sienten satisfechos con el hotel y el 56% están totalmente satisfechos con el estado de conservación del hotel.

Tabla 10.

Nivel de satisfacción de lo agradable que resultan las instalaciones del Hotel del Parque

¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a lo acogedora y agradable que resultan las instalaciones del Hotel del Parque?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 211 |
| Alto | 127 |
| Medio | 33 |
| Bajo | 6 |
| Muy bajo | 5 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

Las instalaciones de un hotel, en general, deben ser acogedoras y agradables; bajo esa premisa el Hotel del Parque no se queda atrás. En la pregunta 10 se trata de abordar cuan satisfechos están los clientes respecto a esta situación. El 55% considera

agradable todas las instalaciones del hotel, el 33% se siente satisfechos con ello; en cuanto el 9%, 2% y 1% se sienten medianamente satisfechos, poco satisfechos e insatisfechos, respectivamente.

Tabla 11.

Nivel de satisfacción referente a la seguridad que brindan las instalaciones del Hotel del Parque

¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la seguridad que brindan las instalaciones del Hotel del Parque?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 213 |
| Alto | 125 |
| Medio | 34 |
| Bajo | 5 |
| Muy bajo | 5 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

La seguridad es un punto de suma importancia en el hotel, además consiste en cubrir el segundo nivel de la jerarquía de necesidades, según Maslow. Ante ello la pregunta 11 mide nivel de satisfacción referente a la seguridad que brindan las instalaciones, en donde 213 personas afirmaron que existe el nivel de seguridad requerida, mientras que 125 (33%) se sienten satisfechos a nivel de seguridad.

Tabla 12.

Nivel de satisfacción referente a la limpieza de las instalaciones

¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza de las instalaciones?

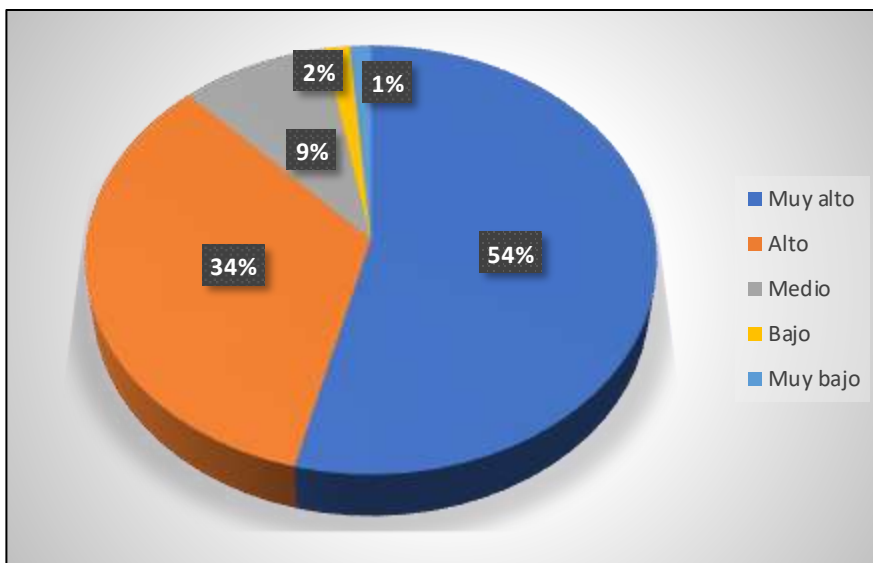
| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 214 |
| Alto | 124 |
| Medio | 34 |
| Bajo | 6 |
| Muy bajo | 4 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

La pregunta 12 trata del nivel de satisfacción referente a la limpieza de las instalaciones en las cuales, en donde el 1% consideran que no hay limpieza extrema en el hotel, mientras que el 56% se sienten totalmente satisfechos con la limpieza del hotel, así como 32%.

Figura 6.

Nivel de satisfacción referente la facilidad de conseguir información sobre los servicios que solicitan los huéspedes en el Hotel del Parque

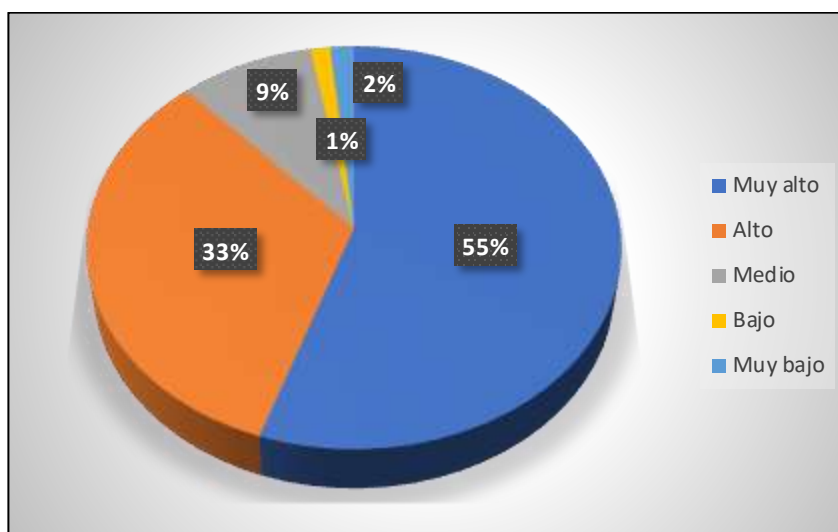


Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

La pregunta 13 hace referencia al nivel de satisfacción referente la facilidad de conseguir información sobre los servicios que solicitan los huéspedes en el hotel, en donde el 1% asegura estar totalmente insatisfecho, seguido por el 2% el cual muestra estar parcialmente, seguido por el 9% que representa el segmento en donde están medianamente de acuerdo; así como el 34% y 54% de satisfechos y totalmente satisfechos, respectivamente.

Figura 7.

Nivel de satisfacción referente a la discreción e intimidad que se le otorga a los huéspedes



Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

Los huéspedes cuentan con privacidad dentro y fuera de las habitaciones, inclusive no existe ninguna fuga de información después de su visita. Así lo confirman el 55% de los encuestados, seguido por el 33% con un alto nivel de satisfacción, luego 9% medianamente satisfechos y el 2% se sienten insatisfechos en cuanto a la discreción e intimidad que se otorga a los huéspedes.

Tabla 13.

Nivel de satisfacción de la disponibilidad de personal por si surge algún problema dentro del Hotel del Parque

¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la disponibilidad de personal por si surge algún problema dentro del Hotel del Parque?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 210 |
| Alto | 126 |
| Medio | 35 |
| Bajo | 6 |
| Muy bajo | 5 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

El hotel cuenta con una cantidad de empleados bastantes considerables para que eventos fortuitos tengan rápida resolución. Así lo afirman el 55% de los encuestados, seguido por el 33% el cual muestra un nivel de confianza muy alto, el 33% consideran que el personal siempre está presto a ayudar.

Tabla 14.

Nivel de satisfacción de la rapidez en la que funcionan los servicios que se ofrecen en el Hotel del Parque

¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la rapidez en la que funcionan los servicios que se ofrecen en el Hotel del Parque?

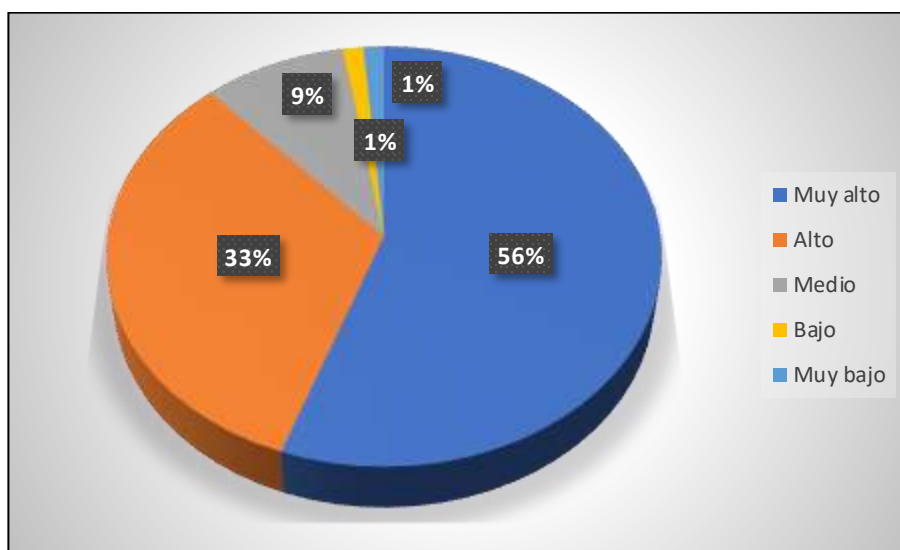
| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 209 |
| Alto | 128 |
| Medio | 35 |
| Bajo | 5 |
| Muy bajo | 5 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

El hotel cuenta con diversos servicios a los huéspedes los cuales lo convierten en diferencia entre la competencia. En cuanto a la rapidez del mismo, el 55% de los encuestados indican tener un nivel muy alto de satisfacción, así como el 34%, mientras que el 9% se encuentran medianamente satisfechos y tan solo el 1% de los usuarios se sienten insatisfechos con los diversos servicios ofrecidos por el hotel.

Figura 8.

Nivel de satisfacción en cuanto a la información que el personal brinda a los huéspedes del Hotel del Parque

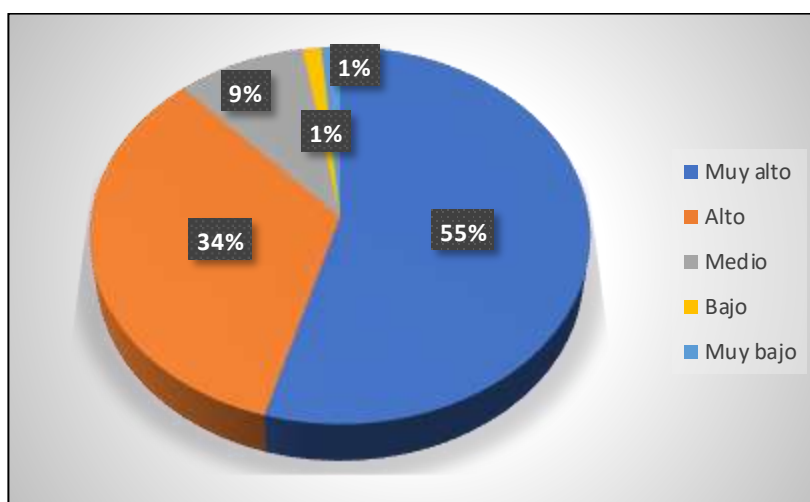


Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

Al igual que la pregunta 13, la 17 responde a la comunicación adecuada entre el personal y los huéspedes con la ayuda de brindar información cuando lo requiera los huéspedes. Por ello el 56% se encuentra con nivel de satisfacción muy alto, el 33% posee satisfacción alta, seguido por 35 encuestados que no aseguran ni niegan haber recibido información idónea respecto a diversos ámbitos.

Figura 9.

Nivel de satisfacción de la resolución de problemas de manera eficaz

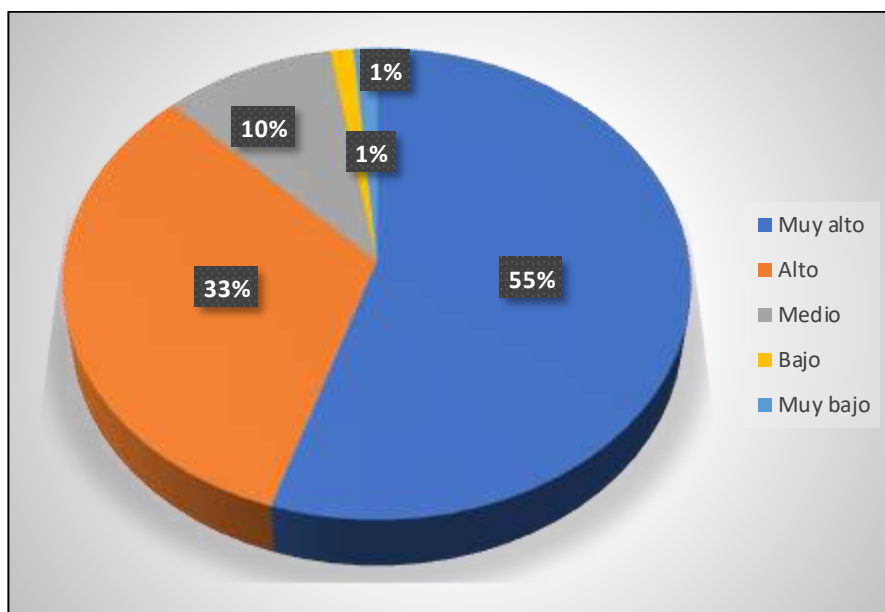


Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

En cuanto resolución de problemas de manera eficaz el Hotel del Parque posee un alto índice de aceptabilidad, así mismo lo confirman las encuestas, donde el 55% afirman estar totalmente satisfechos, seguidos por el 34%, luego el 9% y el 1% se encuentran medianamente satisfechos e insatisfechos, respectivamente.

Figura 10.

Nivel de satisfacción referente a la importancia que tiene el cliente para el Hotel del Parque



Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

Al visitar un hotel, se debe tener en cuenta varios factores, entre ellos la confiabilidad que el hotel le brinda a la clientela. Esto se demuestra en conocer el nivel de satisfacción referente a la importancia que tiene el cliente para con el hotel, en donde, como ha ido la tendencia, el 55% de los huéspedes están satisfechos con el hotel, así como 33% también lo asegura. Apenas el 1% indican que se encuentran insatisfechos con el hotel.

Tabla 15.

Nivel de satisfacción referente a si cumplen las condiciones en las que se ofrece el servicio

¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a si cumplen las condiciones en las que se ofrece el servicio?

| | |
|--------------|------------|
| Muy alto | 212 |
| Alto | 127 |
| Medio | 32 |
| Bajo | 5 |
| Muy bajo | 6 |
| Total | 382 |

Nota: información obtenida mediante las respuestas de los 382 encuestados.

Las normativas regulatorias de los entes del estado, piden cumplir con diversas condiciones en el hotel. Ante ello la pregunta 20 abarca el nivel de satisfacción referente a si cumplen las condiciones en las que se ofrece el servicio, teniendo el 56% a favor y tan solo el 1% en contra, es decir que más de la mitad de los encuestados se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por el hotel.

Capítulo III

Análisis de la situación actual del Hotel del Parque

Información de Hotel del Parque

Hotel del Parque se describe así mismo como un hotel boutique. Según Ortiz Rubio (2023), los hoteles boutique son aquellos que se encuentran establecidos en un sitio privilegiado, cuentan con un diseño detallista y ofrecen atención personalizada de lujo. Entre las principales características de estos se destaca el tamaño, las habitaciones deben tener al menos diez cuartos y no exceden de cien. La razón se debe al servicio personalizado que otorgan y la atmósfera íntima que caracterizan a estos hoteles priorizando calidad sobre cantidad.

Los hoteles boutique procuran la excelencia en la percepción de reserva y calidez con la intención de que sus visitantes se sientan como en casa. Las atenciones son inigualables así como la arquitectura del hotel y se acomodan a todos los requerimientos de sus clientes. A pesar de que estos tipos de hoteles siguen una línea de estilo muy específica, pueden pertenecer a una cadena hotelera sin que estas tengan que compartir características entre sí. En este caso en particular, Hotel del Parque pertenece a la cadena de Hoteles Oro Verde, siendo estéticamente muy diferente al resto de los hoteles de la cadena y en los servicios que ofrecen.

La misma autora señala que la ubicación también resalta en estos hoteles ya que se instalan en zonas urbanas exclusivas y refinadas, que en muchas ocasiones se tratan de edificaciones históricas lo que brinda un atributo peculiar o distintivo. Precisamente, la infraestructura de Hotel del Parque sobresale por su diseño antiguo restaurada del siglo XIX situado dentro del Parque Histórico Guayaquil en una franja exclusiva en Samborondón. Normalmente en el interior también se sigue el mismo tema conservando rasgos históricos pero combinada con la elegancia moderna, cualidades que también promete Hotel del Parque al promocionarse como un rincón donde el pasado se encuentra con el presente.

Otro atributo de estos hoteles es la de mantener la esencia de la ciudad donde se localizan, desde la presentación de arte local hasta la oferta de un menú con elaboraciones de ingredientes locales. En este apartado, Hotel del Parque ofrece múltiples opciones a sus visitantes para conocer más acerca de nuestra cultura local, como recorridos por el Parque Histórico Guayaquil, conocer los establecimientos y comedores locales, además de la asistencia al Museo del Cacao y del Chocolate, fruta que proporcionó al país tener una bonaza económica entre fines del siglo XIX y principios del XX, precisamente las épocas donde se encuentra ambientada la zona.

La naturaleza también forma parte del atractivo turístico de la localidad con la opción de visitar la vida silvestre del Parque, conocer la flora y fauna, así como la exhibición de casas antiguas de la urbe.

Además de lo ya expuesto, Hotel del Parque ofrece aún más amenidades afiliadas al hotel, ver Tabla 16.

Tabla 16.

Servicios Adicionales de Hotel del Parque

| Servicios |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Wi-Fi complementario de alta velocidad• Fitness Center• Spa ubicado en un campanario con vistas 360 grados sobre los jardines• Sala de lectura 24 horas, con café, jugos, galletas horneadas y pastelería complementaria• Capilla con diseño gótico, renacentista y mediterráneo• Dos patios internos con fuentes y arboles tropicales• Experiencias para huéspedes como la búsqueda del tesoro para niños, jardín de hierbas y el santuario de vida silvestre• Room Service 24 horas |

Nota: los servicios mencionados podrían estar sujeto a cambios. Tomado de: *Hotel del Parque* por ORO VERDE HOTELES, (s.f.). Recuperado de: https://www.hotelesoroverde.com/es/hotel-del-parque/?gclid=CjwKCAiAvJarBhA1EiwAGgZl0DgZjdggqAfSSN-3yyhLpWWNyamERanwMdNdmh6f1wuh4K8knWBVt_xoClagQAvD_BwE

Finalmente, Hotel del Parque se destaca por ser parte de Relais & Châteaux, una asociación internacional de hoteles y restaurantes que cuenta con cientos de miembros en distintos países de los cinco continentes del mundo. Contar con el sello Relais & Châteaux se considera una promesa de gastronomía y hospitalidad inigualable. Entre los criterios que se toman en cuenta para que un hotel alcance dicho estatus, se valora la más alta calidad en aspectos como: contar con un restaurante gourmet, sean considerados como hotel boutique y cuenten con complejos turísticos singulares. Existe un jurado encargado de las admisiones y evaluaciones de los aspirantes quienes concluyen si el hotel-restaurante proyecta de forma genuina los valores de la organización (Lara Morales, 2020).

En el Ecuador, actualmente solo cuatro hoteles del país forman parte del selecto grupo Relais & Châteaux, dos de ellos se encuentran ubicados en las Islas Galápagos, uno en Quito y Hotel del Parque siendo la única de la provincia del Guayas en contar con dicha marca.

Información Geográfica

Figura 11.

Exteriores del Hotel del Parque y recorridos



Tomado de: *Nuestro Hotel* por Hotel del Parque, (s.f.). Recuperado de: <https://www.hoteldelparquehistorico.com/es/>

Hotel del Parque se encuentra ubicado a la altura del Km 1½ vía a Samborondón, entre Av. Los Arcos y Malta en el cantón Samborondón. El cantón Samborondón forma parte de los 25 cantones que conforman la provincia del Guayas y se sitúa en la zona céntrica de esta. Su cabecera cantonal porta idéntica denominación y se ubica en las coordenadas E 642.186,14 y N 9.783.836,47 de acuerdo a la cartografía oficial del Instituto Geográfico Militar.

Posee una superficie de 389.05 kilómetros cuadrados y una población que supera los cien mil habitantes donde la zona urbana concentra la mayoría de pobladores. Cuenta con dos parroquias que son Tarifa (rural) y la Puntilla (urbana), además de contar con 120 recintos (Municipalidad de Samborondón).

Los límites del cantón no se encuentran del todo definidos con precisión por diferencias no resueltas con cantones vecinos, sin embargo, según la municipalidad del mismo cantón su delimitación es la siguiente: Al Norte con el cantón Salitre, al Sur limita con los cantones Guayaquil (separados por el río Daule) y Durán (por el río Babahoyo), al Este limita con el cantón Yaguachi y al Oeste con el cantón Daule.

Figura 12.

Samborondón dentro de la zona 8



Tomado de: *Plan Cantonal de Desarrollo & Plan de Ordenamiento Territorial 2012 - 2022 Cantón Samborondón - Provincia del Guayas* (p. 11), por FSCJE, 2014.

Internacional José Joaquín de Olmedo y un tiempo estimado de 12 minutos al Terminal Terrestre de Guayaquil.

El segundo acceso que conecta al cantón Guayaquil con Samborondón se encuentra en la zona norte de ambos cantones a través del Puente Guayaquil Samborondón. Este viaducto conecta la parte norte de Samborondón a la altura del Liceo Panamericano Samborondón, con la autopista Narcisca de Jesús Martillo Morán en la zona norte de Guayaquil como Sauces y Alborada.

En lo que respecta al cantón Daule, se estima un tiempo aproximado de 25 a 30 minutos entre la parroquia urbana La Aurora de Daule y La Puntilla para llegar a Hotel del Parque. Mientras el acceso al cantón Samborondón desde el cantón Durán se da únicamente por el Puente de la Unidad Nacional Rafael Mendoza Avilés, con un tiempo estimado de 16 minutos entre el Terminal Terrestre de Durán y Hotel del parque en Samborondón.

Accesos para personas con Capacidades Reducidas en el Hotel del Parque

A continuación, se presentan los criterios de requisitos mínimos de accesibilidad universal que deben cumplir las edificaciones para posibilitar el acceso de las personas con movilidad reducida y discapacitadas al medio físico según la Norma Ecuatoriana de la Construcción (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), 2019).

Tabla 17.

Estacionamiento para las Personas con Discapacidad

| Detalle | si | no |
|---|-----------|-----------|
| 3,5 m de ancho mínimo y 5 m de largo | | x |
| Símbolo de accesibilidad en el centro del estacionamiento | | x |
| Rampa del estacionamiento hacia el edificio 90 cm de ancho mínimo | | x |
| Cordón de la rampa: de 5 cm a 15 cm de altura | | x |
| Pasamanos superior: altura entre 90 cm y 95 cm | | x |
| Pasamanos inferior: altura entre 70 cm y 75 cm | | x |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

El hotel cuenta con estacionamientos de vehículos para sus clientes, sin embargo, no cuenta con espacios destinados exclusivamente para las personas con discapacidad, además de encontrarse estos a varios metros de la entrada al establecimiento.

Tabla 18.

Veredas

| Detalle | si | no |
|---|-----------|-----------|
| 120 cm (1,2 m) de ancho mínimo y altura máxima de 20 cm | | x |
| Rampa de las veredas (rebaje de cordón) 90 cm de ancho mínimo | | x |
| Pavimento de la rampa: antideslizante | | x |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

Hotel del Parque no cuenta con veredas al pie del establecimiento ya que esta se encuentra a nivel del asfalto y su ingreso a las instalaciones se da a través de las escaleras ubicadas en la entrada principal o las rampas situadas en los extremos de la fachada del hotel.

Tabla 19.

Rampas

| Detalle | si | no |
|--|-----------|-----------|
| Rampa simple (sin giro): 90 cm de ancho mínimo | x | |
| Rampa doble o más: debe tener 100 cm (1 m) de ancho mínimo si el giro de la rampa a 90° | x | |
| Rampa doble o más: debe tener 120 cm (1,2 m) de ancho mínimo si el giro de la rampa supera los 90° | | x |
| Pasamanos de la rampa superior: altura entre 90 cm y 95 cm | x | |
| Pasamanos de la rampa inferior: altura entre 70 cm y 75 cm | x | |
| Pavimento de la rampa: antideslizante | x | |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

El Hotel del Parque no cuenta con rampas de acceso en la entrada principal al establecimiento. No obstante, cuenta con dos rampas de acceso por las entradas secundarias ubicadas en ambos costados del hotel. Como se observa en la Tabla 25, el establecimiento cumple con todos los requisitos mínimos para la accesibilidad al lugar a través rampas, descartando la opción de rampas dobles ya que no fue requerido para este caso.

Tabla 20.*Puertas*

| Detalle | si | no |
|---|-----------|-----------|
| Puertas exteriores principales el ancho libre mínimo de paso debe ser de 100 cm | x | |
| En puertas interiores el ancho libre mínimo de paso debe ser de 90 cm | x | |
| manija de altura entre 80 cm y 100 cm (1 m) desde el nivel del piso | x | |
| manija tipo palanca | x | |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

Todas las puertas tanto del hotel como del restaurante cuentan con los requisitos mínimos de accesibilidad solicitados, eso incluye las puertas exteriores y las interiores como las habitaciones, mismas que incluyen manijas tipo palanca que se consideran accesibles a diferencia de las manijas de forma circular.

Tabla 21.*Accesos principales al edificio*

| Detalle | si | no |
|--|-----------|-----------|
| Mostrador: 75 a 80 cm de altura máxima sobre el nivel del piso | x | |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

El mostrador del hotel se incorpora por el recepcionista que atiende para el registro de sus ocupantes en una mesa de madera estilo clásica que por sus dimensiones de altura y ancho es accesible a para todos los visitantes, incluyendo personas que se movilizan en sillas de ruedas.

Tabla 22.*Baños*

| Detalle | si | no |
|--|-----------|-----------|
| Puerta del baño 90 cm de ancho mínimo | x | |
| Palanca o manija en la altura entre 80 cm y 100 cm (1 m) desde el nivel del piso | | x |
| Espacio de circulación libre de obstáculo dentro del baño: 1,2 m de diámetro mínimo | x | |
| Área de transferencia lateral libre de obstáculo al lado del inodoro: dimensiones mínimas de 120 cm (1,2 m) x 80 cm | x | |
| Asiento del inodoro: 48 cm a 50 cm de altura desde el nivel del piso | x | |
| Área de aproximación al inodoro: 120 cm (1,2 m) x 80 cm de espacio libre de obstáculo al lado o el frente al inodoro | x | |
| Agarraderas: agarradera horizontal 75 cm de longitud mínima, 78 a 80 cm de altura desde el nivel del piso | x | |
| Lavamanos 80 cm de altura desde el nivel del piso | | x |
| Tipo de grifería: de palancas o de accionamiento automático | | x |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

Respecto a los baños con los que cuenta el hotel en una de sus 44 habitaciones que es adecuada específicamente para personas con discapacidad cuenta con todos los requerimientos mínimos de accesibilidad, mientras la mayoría del resto de habitaciones cuenta con los requerimientos antes expuestos.

Tabla 23.*Pasillos y galerías*

| Detalle | si | no |
|---|-----------|-----------|
| Sentido único 120 cm (1,2 m) a 150 cm (1,5 m) de ancho mínimo | x | |
| Doble sentido 180 cm (1,8 m) de ancho mínimo | x | |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

Los pasillos y galerías del hotel y el restaurante cuentan con más de los requerimientos mínimos para la libre movilidad esos ocupantes incluyendo a personas con movilidad reducida, pudiéndose transportar hasta en sillas de ruedas o carritos eléctricos con los que cuenta el hotel sin ningún inconveniente por los pasillos.

Tabla 24.*Ascensor*

| Detalle | si | no |
|--|-----------|-----------|
| Puerta del ascensor 90 cm de ancho mínimo | x | |
| Cabina: 1 m de ancho mínimo y 1,25 m de profundidad mínima | x | |
| Espacio de maniobra: de 150 cm (1,5 m) de diámetro mínimo al frente de la puerta | x | |
| Botonera de piso y cabina en la altura máxima de 1,1 m desde el nivel del piso | x | |
| Pasamanos A una altura de 90 cm desde el nivel del piso terminado | x | |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

El hotel cuenta con un solo ascensor que se encuentra ubicado en la zona céntrica del establecimiento, mismo que posee las especificaciones mínimas que permiten el libre desplazamiento de sus ocupantes desde la planta baja hasta el primer piso donde se encuentran las habitaciones de planta alta. Por otro lado, el restaurante Casa Julián no cuenta con este mecanismo de transporte.

Tabla 25.*Escaleras*

| Detalle | si | no |
|---|-----------|-----------|
| Longitud mínima de la huella igual a 28 cm | X | |
| Altura máxima de la contrahuella igual a 18 cm | X | |
| 7vb40 3h8n0. | X | |
| Pasamanos continuo en ambos lados del tramo de escaleras | X | |
| Conjunto de peldaños sin descanso en el interior y exterior de la edificación de máximo 10 contrahuellas. | X | |
| Igual o superior al ancho de circulación libre del tramo de escaleras y una profundidad mínima de 120 cm | X | |

Nota: Información obtenida del Gerente de Calidad Hotel del Parque: Jorge Coveña.

El establecimiento de alojamiento cuenta con tres escaleras que conducen de la planta baja a la planta alta situadas en la zona céntrica del hotel y a los extremos para cubrir correctamente la distribución de las habitaciones, más una escalera que conduce

del gimnasio ubicado en la planta alta, hasta el campanario donde se ubica el spa. Cada una de ellas cumple con las medidas necesarias para el desplazamiento correcto de los visitantes.

Oferta Hotelera

Según el último año de registro en la base de datos estadísticos *Turismo en cifras* de la página web del Ministerio de Turismo (2024), el catastro de servicios turísticos en el año 2022 se encuentra más de 21,600 establecimientos dedicados al turismo, donde el sector de Alojamiento y comida agrupan el 83% de la industria, ubicándose en primer lugar los establecimientos de Alimentos y bebidas seguido por los establecimientos dedicados al Alojamiento con un 63% y 20% respectivamente. En el mismo año, aumentaron en un 11% el número de establecimientos registrados en respecto al año anterior, aunque el segmento Alojamiento tuvo un crecimiento menor del 0.25% en comparación al 2021.

Tabla 26.*Registro de establecimientos dedicados al Alojamiento por provincias en el año 2022*

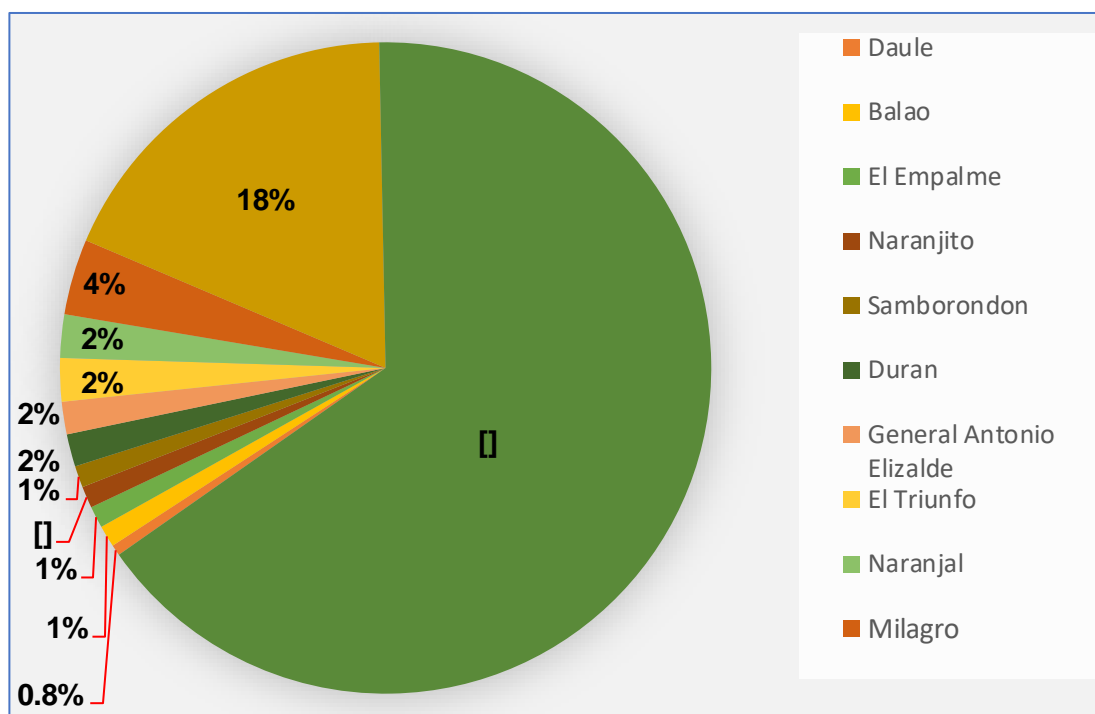
| Provincias | Número de establecimientos |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Pichincha | 927 |
| Manabí | 408 |
| Santa Elena | 335 |
| Galápagos | 310 |
| Azuay | 292 |
| Esmeraldas | 222 |
| Tungurahua | 220 |
| Guayas | 186 |
| Napo | 169 |
| Imbabura | 160 |
| Loja | 139 |
| El Oro | 123 |
| Sucumbíos | 114 |
| Orellana | 99 |
| Morona Santiago | 97 |
| Santo Domingo De Los Tsáchilas | 97 |
| Chimborazo | 94 |
| Cotopaxi | 93 |
| Pastaza | 60 |
| Zamora Chinchipe | 40 |
| Cañar | 39 |
| Los Ríos | 37 |
| Bolívar | 32 |
| Carchi | 31 |

Adaptado de: *Catastro de servicios turísticos*, por Ministerio de Turismo, 2024. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/catastro-servicios-turisticos/>

A nivel provincial, entre las principales provincias que cuentan con un mayor número de establecimientos de alojamiento en el país se encuentran la provincia de Pichincha con un 22%, Manabí con un 9%, Santa Elena con el 8%, Galápagos 7% y de igual manera Azuay con un 7%. Solamente estas cinco de las veinticuatro provincias del Ecuador concentran el 53% de estos tipos de establecimientos, mientras la provincia del Guayas se ubica en la octava posición agrupando el 4% del total nacional.

Figura 14.

Participación de establecimientos registrados por cantones de la provincia del Guayas en el 2022



Adaptado de: *Catastro de servicios turísticos*, por Ministerio de Turismo, 2024. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/catastro-servicios-turisticos/>

En lo concerniente a la provincia del Guayas, según el Ministerio de Turismo (2024), 10 de 25 cantones del Guayas cuentan con establecimientos adscritos al catastro turístico nacional al 2022, con un total de 186 de estos negocios. El cantón Guayaquil es la ciudad con el mayor número de establecimientos de alojamiento en la provincia, 122 centros de alojamiento específicamente, esto es el 66% del conglomerado provincial, seguido por Playas con el 18%, Milagro el 4%, mientras Naranjal, El Triunfo, Bucay y Durán agrupan un 2% de establecimientos cada uno.

Respecto al cantón Samborondón, apenas cuenta con dos establecimientos de alojamiento, ambos hoteles, entre ellos Hotel del Parque y representan el 1% provincial. Si bien la oferta hotelera del cantón Samborondón es mínima, lo que representa una baja competencia para Hotel del Parque, por su cercanía con Guayaquil, el escenario cambia notablemente ya que este último es el cantón que cuenta con una mayor oferta alojamiento.

No obstante, de los 122 negocios de alojamiento de Guayaquil, 71 son de hoteles donde el 63% corresponden a hoteles de dos y tres estrellas, el 21% son hoteles de cuatro estrellas y 11 hoteles en Guayaquil entran en la categoría cinco estrellas, correspondiente al 16% de la oferta hotelera del cantón.

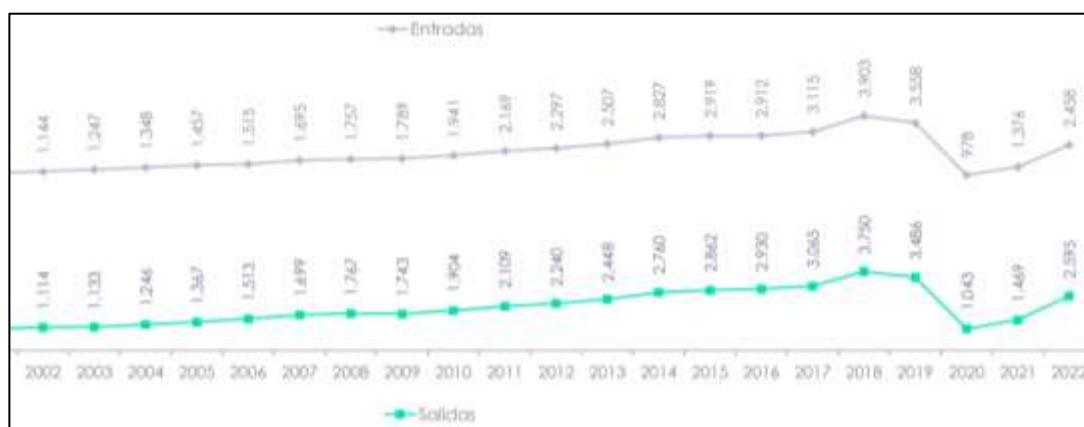
Turistas Nacionales Y Extranjeros

En el año 2022 se registraron 2'457,544 entradas y 2'595,089 salidas de ecuatorianos y extranjeros en el territorio ecuatoriano. El flujo migratorio refleja una mayor salida que las entradas al país de nacionales y extranjeros. Aun así, los ingresos de individuos del 2022 fueron un 79% superiores respecto al año 2021.

No obstante, si bien en los últimos 20 años las entradas han crecido en un 200% manteniendo un crecimiento anual sostenido, a excepción del año 2020 que reflejó una caída atribuida a la crisis mundial por la pandemia de COVID 19, las entradas de nacionales y extranjeros en el último año se siguen encontrando por debajo de las entradas recibidas en la pre pandemia, inclusive la cifra no supera a las personas recibidas desde hace casi diez años atrás en el 2014.

Figura 15.

Número de entradas y salidas de ecuatorianos y extranjeros, periodo 2002 – 2022



Nota: valores expresados en miles de movimientos. Tomado de: *Registro Estadístico de Entradas y Salidas Internacionales 2022*, por INEC, 2023.

En cuanto a información de ingresos de turistas a nivel cantonal, lamentablemente no se encuentra información disponible sobre el cantón Samborondón, aunque se cuenta con los datos de entrada de extranjeros al cantón

Guayaquil, quienes registraron un movimiento de 452,935 personas, es decir, el 37% del total de los extranjeros que ingresaron al país. Esto es importante señalar debido al carácter de conurbación o Gran Guayaquil como también se conoce a los cantones aledaños a este, incluyendo Samborondón, que al estar contiguos se espera que una parte de estos extranjeros que visitan esta conurbación se distribuya entre los cantones cercanos.

En este sentido, el Municipio de Samborondón viene impulsando desde el año 2020 el programa turístico denominado Rutas Fluviales, mismo que tiene como punto de partida el Parque Histórico ubicado en la parroquia satélite La Puntilla y cuenta con cuatro rutas que recorren distintas zonas de Samborondón, Guayaquil, Durán y Daule.

La primera ruta se denomina “River tour”. Esta consta de una corta travesía donde se desplaza a los pasajeros a Guayaquil para que puedan apreciar los distintos puntos turísticos de la zona, como el Malecón 2000, cerro Santa Ana, barrio Las Peñas, Puerto Santa Ana, desde el manso río. Al regresar se rodea la ciudad de Durán hasta la antigua estación del tren. La segunda ruta es “El atardecer del parque” que incluye el paso por la ribera del río Daule hacia este cantón en mención. En el transcurso se pueden observar la avifauna, pescadores artesanales y las modernas urbanizaciones del cantón.

La tercera ruta se conoce como “Las islas del Guayas”, en donde se puede conocer todo el perfil de la Isla de Gallo y la Isla Santay. Durante el viaje se puede prestar atención a los astilleros, camaronerías y fábricas que se establecen en la orilla del río Guayas. Posteriormente los visitantes desembarcan en el muelle de la Isla Santay para conocer el criadero de cocodrilos y recorrer entre la vegetación de la zona. Por último, la cuarta ruta es “Yo conozco Samborondón” donde se permite visitar una piladora local y realizar un paseo en canoa que abarca el recinto Boca de Caña hasta ciudad Samborondón, para finalmente frecuentar la Casa Museo Patrimonio Cultural del Ecuador (Alcaldía de Samborondón, 2020).

Capítulo IV

Propuesta

Título de la propuesta

Transformando la Experiencia Hotelera: Propuesta de Mejora para la Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida a Hotel del Parque

Objetivo general

Diseñar una propuesta que mejore la accesibilidad e inclusión de las personas que presenten algún tipo de restricción física o discapacidad motriz mejorando su experiencia durante su estadía en el hotel.

Objetivos específicos

- Promover la independencia de las personas con movilidad reducida facilitando accesos y servicios que les permitan desplazarse de manera independiente desde su llegada al hotel.
- Optimizar las instalaciones mediante un entorno tecnológico que permita adaptarse a las nuevas tendencias y automatizar funciones a fin de generar comodidad a los huéspedes.
- Facilitar medios de transporte suficientes garantizando la transportación de personas con movilidad reducida entre el hotel y el restaurante

Justificación

Las propuestas de mejora para la accesibilidad de personas con movilidad reducida en el Hotel del Parque, se justifica por diversas razones en medida de su contribución a la creación de una sociedad más inclusiva. Primero porque la accesibilidad debe ser universal y se reconoce como un derecho humano fundamental de todos los individuos para participar plenamente en la sociedad. Segundo, la propuesta fomenta la inclusión social con la creación de entornos adaptados para todas las personas independientemente de sus capacidades físicas. Todas estas medidas se

alinean al principio de igualdad de accesos y oportunidades que plantea el turismo inclusivo.

Finalmente, al desarrollar una propuesta de mejora en la accesibilidad para personas con movilidad reducida, el establecimiento demuestra su compromiso con la accesibilidad, inclusión y responsabilidad social, mejorando su imagen y reputación lo que puede derivar en la atracción de nuevos clientes, aumentar su fidelidad y obtener mayores beneficios económicos al ampliar su mercado.

Estrategias o sugerencias a seguir

Conforme a la información obtenida a través de las entrevistas realizadas analizando los productos y servicios con los que cuenta el hotel en materia de accesibilidad y la revisión bibliográfica para implementar nuevos medios, para el cumplimiento de la propuesta se llegó a determinar tres ejes necesarios para mejorar e incrementar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida que visitan el establecimiento.

El primer eje se fomenta en la adaptación de **infraestructura y adecuaciones** en varios puntos del hotel.

El segundo eje se centra en la **innovación tecnológica** y su incorporación para mejorar la calidad del servicio.

El tercer eje se basa en el **transporte y movilidad** de las personas entre los edificios del hotel.

En este sentido, se presenta a continuación las estrategias o sugerencias a seguir en el mismo orden de cada eje propuesto, con lo cual se busca cumplir con los objetivos delimitados y la propuesta general del trabajo:

- Realizar cambios en infraestructura y adecuaciones dentro del hotel que permita la creación de un parqueadero especialmente destinado para personas con discapacidad, mejorar el acceso a la entrada principal del hotel con la

implementación de una rampa, reemplazar las puertas de entrada por puertas automáticas y la implementación de sillas salva escaleras.

- Implementar sistemas de domótica en las habitaciones del hotel con dispositivo de asistente virtuales controlados por comandos de voz como Alexa, focos inteligentes, lámparas y tomacorrientes inteligentes.
- Garantizar la movilidad dentro y fuera del hotel conectando con el restaurante incrementando los medios de transporte como carritos de golf y sillas de ruedas.

En los siguientes apartados se describirá cada una de las estrategias, su importancia, los costos y tiempos estimados de aplicación.

Descripción de la propuesta

Primer eje: infraestructura y adecuaciones

Las recomendaciones generales respecto al aparcamiento se dictan que se debe determinar al menos una plaza para personas con alguna limitación o de las personas que lo transporten por cada 50 estacionamientos. Hotel del Parque cuenta con un estacionamiento pequeño en las inmediaciones de sus instalaciones, sin embargo, no cuenta con un espacio de parqueo exclusivo para personas con discapacidad. Es por ello que la primera sugerencia es la de delimitar al menos un espacio correspondiente a los requisitos mínimos que establece la normativa ecuatoriana para el aparcamiento de personas con limitaciones físicas.

Figura 16.

Parqueadero exclusivo para personas discapacitadas



Nota: Imagen referencial tomada de internet

Respecto a la implementación de una rampa que conecte directamente el exterior del hotel con la entrada principal del mismo, surge ante la necesidad de posibilitar un acceso inclusivo al hotel debido a la enorme restricción que supone las escaleras como único acceso a la entrada principal. Las rampas son estructuras diseñadas específicamente para facilitar el acceso y la movilidad de personas con movilidad reducida, como adultos mayores o minusválidos.

Figura 17.

Rampa exclusiva para personas discapacitadas



Nota: Imagen tomada del Hotel del Parque el día 4 de enero del 2024.

Si bien el establecimiento cuenta con dos entradas adicionales situadas a los extremos de la fachada con sus respectivas rampas, estos son accesos secundarios y se encuentran lejanos a la recepción del hotel. Esta situación rompe con los principios de universalidad para que todos los individuos indistintamente de su condición, puedan acceder a espacios públicos o privados de la misma manera que lo hacen todos. El tener que desplazarse a un punto más distante para ingresar al establecimiento, hasta cierto punto podría ser considerado discriminatorio y no otorga una buena imagen al Hotel, por lo que resulta de vital importancia la adecuación a su infraestructura en la entrada principal para que todos sus huéspedes accedan por igual.

Otras de las adecuaciones a la infraestructura que se debería realizar a la entrada principal es el cambio de puertas manuales con las que cuenta por la implementación de puertas automáticas. Estas puertas cuentan con sensores que

detectan el acercamiento de las personas a la entrada del hotel y se abren automáticamente. Existen varios tipos de puertas automáticas en el mercado, sin embargo, son las de tipo corredera las que mayor facilidad otorga en accesibilidad para personas que se movilizan en sillas de ruedas o en carritos de golf, quienes se les complica tener que abrir las puertas manualmente. De esta manera se evita que tengan que bajarse de sus medios de transporte para ingresar al hotel o esperar de la asistencia de otra persona para que les sean abierta las puertas.

Figura 18.

Puerta corredera



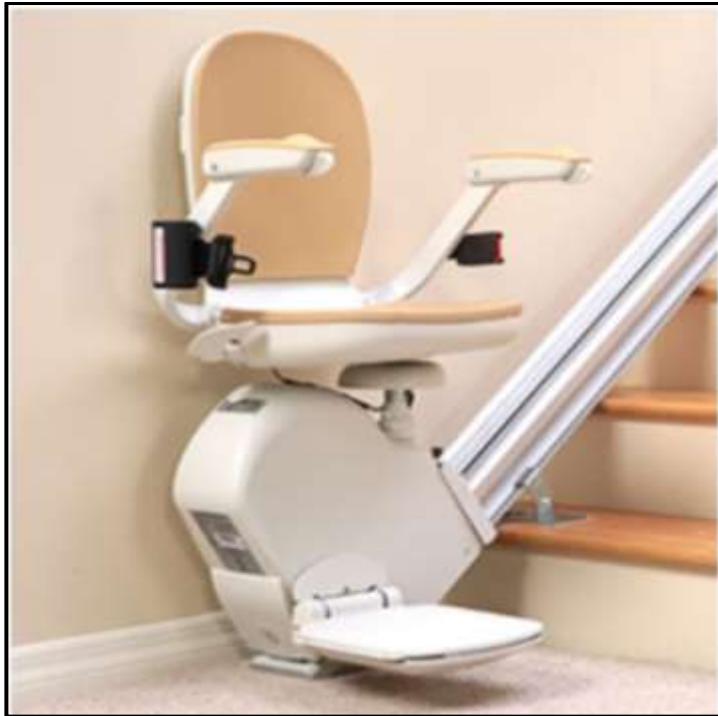
Nota: Imagen referencial tomada de internet

Las sillas salvaescaleras son mecanismos que se componen de una cómoda silla montada sobre un riel que se instalan en la barandilla o se empotran en la pared donde se sitúan las escaleras. Estos dispositivos se emplean para facilitar el traslado de un piso a otro para personas que no tienen la posibilidad de subir las escaleras por sus propios medios, de esta manera pueden subir y bajar escaleras de manera segura.

Algunas de sus características incluyen cinturones de seguridad, control remoto y asientos giratorios.

Figura 19.

Silla salvaescaleras



Nota: Imagen referencial tomada de internet

Costos de primer eje: infraestructura y adecuaciones. Para considerar los materiales y sus costos se procede a realizar proforma con el Ing. David Galarza, especialista en construcción. En la tabla 33, se detalla los materiales que se necesita para la creación de un estacionamiento, rampa y puerta de entrada principal corrediza automática.

Tabla 27.*Parte 1. Costos de primer eje: infraestructura y adecuaciones*

| Cantidad | Detalle | Precio Unitario | Total |
|--|--|------------------------|--------------|
| Rampa accesible | | | |
| 1 | Malla prefabricada de 10mm | 68,05 | 68,05 |
| 3 | Saco de Cemento Holcim Rocafuerte | 8,00 | 24,00 |
| 1 | Tubo niquelado 2,5mm x 120cm | 27,50 | 27,50 |
| 3 | Tablas de madera (encofrado) | 5,00 | 15,00 |
| 2 | Tiras de maderas 2,5x2,5 | 2,50 | 5,00 |
| 1 | Libra de clavo 2 pulgadas y media | 2,00 | 2,00 |
| 1 | Metro de ripio | 15,25 | 15,25 |
| 1 | Litro de pintura azul | 4,00 | 4,00 |
| 1 | litro de pintura blanca | 4,00 | 2,00 |
| 2 | Pasamano con tubo niquelado de 2,5mm x 1,5m prefabricado | 55,00 | 110,00 |
| 1 | Mano de obra (incluye instrumentos de construcción) | 250,00 | 250,00 |
| Señalización de Estacionamiento | | | |
| 1 | Litro de pintura azul | 4,00 | 4,00 |
| 1 | litro de pintura blanca | 4,00 | 2,00 |
| 1 | Mano de obra (incluye instrumentos de pintura) | 15,00 | 15,00 |

Nota: Precios consultados de la página web de Disensa Ecuador

Tabla 28.*Parte 2. Costos de primer eje: infraestructura y adecuaciones*

| | | Puerta principal | | |
|------------------------------|---|-------------------------|-----------------|--|
| 1 | Motor automático 400kg | 264,99 | 264,99 | |
| 2 | Puerta de aluminio con vidrio reforzado | 482,00 | 964,00 | |
| 2 | Metro de cable 1,2mm | 5,50 | 11,00 | |
| 1 | Mano de obra | 200,00 | 200,00 | |
| Movilidad inteligente | | | | |
| 3 | Sillas salvaescaleras (incluye instalación) | 2650,00 | 7.950,00 | |
| Total | | | 9.933,79 | |

Nota: Precios consultados de la página web de Disensa Ecuador

Segundo eje: innovación tecnológica

Los sistemas domóticos que se vienen empleando en diversos escenarios durante los últimos años ofrecen una multiplicidad de beneficios para quienes buscan simplicidad y automatización de sus actividades diarias. Estos sistemas consisten en el control de varios dispositivos como luces, electrodomésticos, entre otros, con el solo uso de sus dispositivos móviles o comandos por voz.

En este sentido, brindan soluciones al grupo de personas con movilidad reducida para realizar acciones como apagar la luz del cuarto o desconectar los tomacorrientes sin la necesidad de desplazarse físicamente.

Figura 20.

Dispositivo de comando de voz "Alexa"



Nota: Imagen referencial tomada de la página web de Amazon

Costos del segundo eje: innovación tecnológica. En relación a la innovación tecnológica, se tomó en consideración las reiteradas quejas de los huéspedes, en cuanto a la inexistencia de tecnología en el hotel, además se tomó en consideración los múltiples ejemplos de diversos hoteles cinco estrellas alrededor del mundo, los cuales se han adaptado a la inclusión social mediante la tecnología.

Tabla 29.*Costos del segundo eje: innovación tecnológica*

| Cantidad | Detalle | Precio Unitario | Total |
|---------------------------------------|--|------------------------|----------------|
| Habitación exclusiva accesible | | | |
| 1 | Dispositivo electrónico "Alexa" (comando de voz) | 65,00 | 65,00 |
| 3 | Enchufes inteligentes adaptables para comando de voz "Alexa" | 7,50 | 22,50 |
| 4 | Focos inteligentes adaptables para comando de voz "Alexa" | 23,00 | 92,00 |
| Total | | | 8129,50 |

Nota: Precios consultados de diferentes empresas encargadas de importar estos elementos tecnológicos.

Tercer eje: transporte y movilidad

Los carros para adultos mayores, discapacitados o también llamados carritos de golf, son una alternativa de movilidad a las sillas de ruedas convencionales, que permite mayor comodidad y menor esfuerzo. Estos medios de transporte son muy utilizados en espacios públicos y privados como supermercados, hospitales, aeropuertos y hoteles, donde Hotel del Parque no se queda atrás. No obstante, apenas cuentan con uno solo de estos aparatos y que al momento de realizar las entrevistas se encontraba fuera de servicio por mantenimiento, dejando en claro la necesidad de contar con más de uno de estos para no dejar a sus huéspedes pertenecientes al grupo de movilidad reducida sin la posibilidad de trasladarse dentro del hotel.

Figura 21.

Carros de golf para desplazarse dentro y fuera del hotel



Nota: Imagen referencial tomada de la página web de Amazon

Ahora bien, la propuesta no solo incluye la ampliación del número de carros para su utilización dentro del hotel, sino también se sugiere la utilización de estos medios de transporte para que el grupo de movilidad pueda trasladarse desde el hotel al restaurante que se encuentra a una cuadra del establecimiento de alojamiento. Esto se vuelve necesario por lo anteriormente expuesto en las entrevistas sobre la distancia que existe entre ambos edificios, que, aunque para la mayoría de personas no signifique inconveniente alguno, para quienes se ven limitados en sus desplazamientos sí lo es.

Además, se sugiere que al menos dos de estos se encuentren en los estacionamientos del hotel para que al mismo instante que los visitantes lleguen a las instalaciones, ya puedan contar con el medio de movilidad necesario, dejando a un lado la sola exclusividad que se le daba al uso de estos medios dentro del hotel, ampliando la accesibilidad a todas las inmediaciones pertenecientes al mismo. Finalmente, también es importante ampliar el número de sillas de ruedas para cubrir la demanda.

Costos del tercer eje: transporte y movilidad. En relación al mobiliario que se necesita para este tercer eje, se procede a pedir cotizaciones vía internet para realizar la compra de los carritos de golf y las sillas de ruedas. Cabe recalcar, que los costos varían depende su dimensión, forma y estructura en ambos casos. Para efecto de la propuesta, se escogió los más accesibles al Hotel del Parque.

Tabla 30.

Costos del tercer eje: transporte y movilidad

| Cantidad | Detalle | Precio Unitario | Total |
|--|------------------|------------------------|-----------------|
| Movilización fuera del hotel (conexión con Casa Julián) | | | |
| 3 | Carritos de golf | 950,00 | 2.850,00 |
| Movilización dentro y fuera del hotel | | | |
| 3 | Sillas de ruedas | 150,00 | 450,00 |
| Total | | | 3.300,00 |

Costo Total del Proyecto

Esta propuesta presenta la idea de un plan de mejora para que Hotel del Parque logre realizar las acciones que, a consideración de los autores de este trabajo, son necesarias en materia de accesibilidad y que, por su carácter inclusivo, pueden añadir valor a su ya muy respetada imagen.

Tabla 31.

Costo Total del Proyecto

| Detalle | Total |
|--------------------------------|--------------------|
| Infraestructura y adecuaciones | 1.983,79 |
| Innovación tecnológica | 8.129,50 |
| Transporte y movilidad | 3.300,00 |
| Costo total | \$13.413,29 |

Finalmente, la ejecución de esta propuesta de mejora abarca un financiamiento total de \$13,413.29 cuyo tiempo de implementación del total de las sugerencias trazadas se estima en aproximadamente 3 meses.

Cronograma de ejecución de la propuesta

Figura 22.

Cronograma de la propuesta

| Cronograma de la Propuesta | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|---|
| Actividades | Marzo | | | Abril | | | | Mayo | | | | |
| | Establecer presupuesto total del proyecto | ■ | | | | | | | | | | |
| Departamento de contabilidad confirma el financiamiento para ejecutar el proyecto | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Mejoras en infraestructura | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Introducir tecnología | | | | | | | | ■ | ■ | | | |
| Adquisición y disposición de medios de transporte dentro de las instalaciones | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Fin del Proyecto | | | | | | | | | | | | ■ |

Conclusiones

- En el país se ofertan más de 4 mil establecimientos de alojamiento de los cuales 186 se agrupan en la provincia del Guayas, siendo Guayaquil el cantón con el mayor número de establecimientos de la provincia. El cantón Samborondón al 2022 solo cuenta con una oferta hotelera de dos establecimientos; lo que representa el 2% de la oferta hotelera total de la provincia, entre ellos Hotel del Parque, por lo que la competencia es mínima dentro del cantón, pero por su cercanía con Guayaquil la competencia se incrementa, tomando en cuenta que este último es uno de los cantones que recibe más visitas de turistas en el país.
- Dentro del cantón existen múltiples atractivos turísticos y actividades a realizar donde se destaca las visitas a zonas tradicionales y emblemáticas de Samborondón, como el Parque Histórico el Teatro Sánchez Aguilar, el Antiguo Palacio Municipal "Casa museo", Museo de presidentes UESS, Malecón de Samborondón, entre otros. Adicionalmente para impulsar el desarrollo del turismo dentro del cantón desde el municipio se han venido implementando programas turísticos para atraer visitantes del cantón, a través de recorridos que incluyen visitas a cantones vecinos como Guayaquil, Durán y Daule.
- Por otro lado, Hotel del Parque es un establecimiento de alojamiento cinco estrellas ubicado en el cantón Samborondón que cuenta con el reconocimiento de ser un hotel boutique, denominación que se le da a los hoteles que cuenten con un carácter especial y de la más alta calidad, esto se atribuye gracias a su arquitectura y ambientación inspirada en el Guayaquil antiguo. Cuenta con 44 habitaciones amplias, un restaurante, un spa, gimnasio, áreas verdes, entre otros atractivos.
- A partir de las entrevistas se pudo conocer que Hotel del Parque, en su gran mayoría, cuenta con los requisitos básicos necesarios para la accesibilidad a personas con movilidad reducida, como accesos mediante rampas, medios de transporte en interiores, ascensores y cuartos con las especificaciones necesarias en las dimensiones que dicta la normativa para el alcance de todas las personas que presenten limitaciones físicas, especialmente una de las 44 habitaciones que cuenta con todas las medidas requeridas.

- También se realizan constantes capacitaciones al personal conocimiento para atender a las necesidades que requieren las personas con capacidades reducidas y adultos mayores y la percepción de los clientes respecto a los servicios ofrecidos por Hotel del Parque y su satisfacción en la calidad de la atención recibida, en general es muy alta.
- Finalmente, se presentó la propuesta de mejora “Transformando la Experiencia Hotelera: Propuesta de Mejora para la Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida a Hotel del Parque”, misma que consta de tres ejes: Mejora de infraestructura y adecuaciones, innovación tecnológica; y, transporte y movilidad. En ella se propone la readecuación de la entrada principal mediante una rampa de acceso, destinar un espacio de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad, reemplazar las puertas de entrada principal por puertas automáticas, la incorporación de sillas salvaescaleras, la implementación de un sistema domótico en las habitaciones y la suma de carritos y sillas de ruedas para la movilidad del grupo vulnerable.
- Las ideas antes descritas implican un costo total de implementación de \$13,413.29 y un tiempo aproximado de tres meses, recalando la importancia de abordar soluciones que satisfagan las necesidades de personas con movilidad reducida, quienes visitan el hotel en un promedio de 200 personas al mes.

Recomendaciones

Se recomienda que el hotel incorpore un plan que además de considerar a las personas con movilidad reducida, también incluya atender a otros grupos como personas con discapacidad auditiva, visual, intelectual, psicosocial, física. Al optar por implementar un hotel que sea mayormente inclusivo se puede obtener beneficios desde una perspectiva social como empresarial, entre los que se puede destacar la mejora en la reputación del establecimiento y la fidelidad del cliente, ampliación del mercado, innovación en diseño y servicios, entre otros.

Se recomienda realizar un plan de marketing que le permita al hotel del Parque visibilizarse como un hotel inclusivo y que le permita atraer a más personas de este segmento. Un plan de marketing es necesario gracias a que este proporciona una guía estratégica para alcanzar los objetivos de la organización, tener un mayor conocimiento del mercado, optimizar sus recursos, identificar segmentos de mercado específicos y adaptar las preferencias de cada segmento, obtener reconocimiento de marca, permite adaptarse a los cambios de mercado y medir el retorno de la inversión.

Se recomienda realizar futuras investigaciones que midan el impacto económico que tiene el sector turístico en el cantón Samborondón y las maneras de impulsar dicho sector. Estos estudios proporcionan información valiosa de manera que el hotel pueda anticipar y gestionar la demanda turística, al mismo tiempo que al impulsar el turismo del cantón se pueden tener mayores beneficios económicos y se crean oportunidades de empleo. De igual manera, las autoridades municipales pueden tener conocimiento más preciso del turismo del cantón y puede actuar para la planificación urbana, gestión de recursos naturales y culturales, seguridad y creación de infraestructura en beneficio del sector turístico incluyendo al alojamiento.

Bibliografía

- Alcaldía de Samborondón. (26 de octubre de 2020). *Samborondón inauguró rutas fluviales*. (G. Municipal, Ed.) Obtenido de Municipalidad de Samborondón: <https://www.samborondon.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/ComGADSambo-930145.pdf>
- Alonso, M. (18 de noviembre de 2022). *Qué son las 5 fuerzas de Porter y cómo analizarlas*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/porters-five-forces>
- Amador Mercado, C. Y. (2022). *El análisis PESTEL* (Vols. Vol. 4, No. 8). México. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/issue/archive>
- Argandoña, A. (1998). *Teoría de los Stakeholders y el bien común*. Barcelona, España: División de investigación IESE, Universidad de Navarra.
- Asamblea Nacional . (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional Constituyente. Obtenido de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>
- Asamblea Nacional. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades* . Quito, Pichincha, Ecuador: Tribunal Constitucional de la República del Ecuador. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Boza Valle, J. A., Manjarrez Fuentes, N. N., Mendoza Vargas, E. Y., & Escobar Terán, H. E. (2020). *Infraestructura de los emprendimientos hoteleros en el cantón Quevedo respecto a su demanda* (Vol. 10). Quevedo, Los Ríos, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. En Universidad La Salle Pachuca, *Xihmai* (Vols.

VII, número 13, págs. 45-60). México: Universidad La Salle Pachuca. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>

Castro Castro, J. E. (2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón ambato provincia de Tungurahua*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, facultad de ciencias humanas y de la educación. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25181/1/Jaqueline-Castro.pdf>

Chapman, A. (2004). *Análisis DOFA y análisis PEST*. Obtenido de <http://www.degerencia.com/articulos.php>.

Chiriguaya Torres, M., & Baquerizo Alava, V. (2021). Diseño de un plan de marketing digital para promover el turismo en el cantón Samborondón, en el año 2020. En U. Ecotec, *Res Non Verba revista científica* (págs. 125-139). Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Ecotec. doi:<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i1.433>

Falces Delgado, C., Sierra Díez, B., Becerra Grande, A., & Briñol Turnes, P. (1999). HOTELQUAL: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. En I. d. Turísticos, *Estudios Turísticos* (págs. 95-110). Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/105186.pdf

González Campo, C. H. (2010). E-stakeholders: una aplicación de la teoría de los stakeholder a los negocios electrónicos. En U. ICESI, *Estudios Gerenciales* (Vol. 26 N. 114, págs. 39-57). Cali, Colombia: Universidad ICESI. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218572002>

Granda Maldonado, S. D. (2020). *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja – Ecuador*. Loja, Loja, Ecuador: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de

<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1470/1/TMAGEEYN-2020-GMSD.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). (R. del Bosque Alayon, Ed.) Mexico, D. F., México: Mc GRAW-HILL IINTERAMERICNA EDITORES, SA DE C.V.

Hollander, J. (26 de enero de 2022). *Uso de la jerarquía de Maslow para comprender las necesidades de los huéspedes*. Obtenido de Hotel Tech Report: <https://hoteltechreport.com/es/news/maslows-hierarchy>

IHCS Hotel. (s.f.). *Gestión y accesibilidad hotelera ¿indicadores de calidad de oferta?* Obtenido de IHCS - Expertos en Hoteles & Resorts: <https://www.ihshotelconsulting.com/es/blog/gestion-y-accesibilidad-hotelera-indicadores-de-la-calidad-de-oferta/>

Lara Morales, P. (17 de noviembre de 2020). *Alojarse en Castillos y Palacios. Estudio de la Oferta en Francia y España*. Obtenido de Universidad de Málaga: <https://hdl.handle.net/10630/20374>

Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI). (2019). *Norma Ecuatoriana de la Construcción (NEC). Accesibilidad Universal*. Guyaquil, Guayas, Ecuador: Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI). Obtenido de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/3.-NEC-HS-AU-Accesibilidad-Universal.pdf>

Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.

Ministerio de Turismo. (12 de octubre de 2018). *El turismo accesible avanza a paso firme*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>

- Ministerio de Turismo. (2024). *Castrato de Servicio Turístico*. Obtenido de Turismo en cifras: <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/catastro-servicios-turisticos/>
- Molineros Faubla, R. (2020). *Parque Histórico Guayaquil : un Derecho Cultural*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de las Artes. Obtenido de <https://dspace.uartes.edu.ec/handle/123456789/740>
- Monte Vera. (s.f.). *Turismo*. Recuperado el 04 de enero de 2024, de Municipalidad de Monte Vera: <http://www.montevera.gob.ar/turismoc.php>
- Morales Váscones, C., & Navarrete Llaguno, M. B. (2017). *Impacto de las Relaciones Públicas en la Promoción de Eventos Culturales. Caso: Teatro Sánchez Aguilar*. Obtenido de Universidad Espíritu Santo: <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/1890>
- Municipalidad de Samborondón. (s.f.). *Plan Cantonal de Desarrollo & Plan de Ordenamiento Territorial 2012-2022*. (F. d. Ecuador, Ed.) Obtenido de Municipalidad de Samborondón: <https://www.samborondon.gob.ec/pdf/LOTAIP/PlanCantonalDeDesarrollo&PlanDeOrdenamientoTerritorial.pdf>
- OMT. (01 de junio de 2022). *LA OMT, Fundación once y una firman un acuerdo para impulsar la primera norma internacional sobre turismo accesible*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (07 de marzo de 2023). *Discapacidad*. (OMS) Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial del Turismo. (noviembre de 2013). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid, España: UNWTO. doi:10.18111/9789284415991

- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (s.f.). *Discapacidad*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- Ortiz Rubio, M. (28 de abril de 2023). *¿Qué es un hotel boutique?* Obtenido de AD admagazine: <https://www.admagazine.com/articulos/que-es-un-hotel-boutique>
- Orús, A. (04 de enero de 2024). *El turismo en el mundo - Datos estadísticos*. Obtenido de Statista: <https://es.statista.com/temas/3612/el-turismo-en-el-mundo/#topicOverview>
- Páez Aguirre, J. K. (2017). *Evaluación de los recursos culturales y naturales para el diseño de una ruta turística gastronómica en la ciudad de Samborondón – cabecera cantonal*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22548>
- Reyes Riveros, J. (2013). *Introducción al derecho administrativo general: los principios básicos que obligan a todo órgano estatal que desarrolla una función pública* (Primera ed.). Santiago de Chile, Chile: Legal Publishing.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Shimosakai, R. (11 de febrero de 2022). *Accesibilidad Hotelera. Estructura arquitectónica y servicios para la inclusión*. Obtenido de <https://ricardoshimosakai.com.br/accesibilidad-hotelera/>
- SYDLE. (11 de septiembre de 2023). *Ciclo PDCA: ¿cuáles son los pasos y cómo funciona? Conoce algunos ejemplos*. Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/ciclo-pdca-61ba2a15876cf6271d556be9>

TecnoHotel. (11 de marzo de 2021). *El 50% de las personas con discapacidad no viaja por falta de información*. Obtenido de CUSTOMER EXPERIENCE: <https://tecnohotelnews.com/2021/03/mobility-mojo-clasificacion-accesibilidad-hoteles/>

Torres Arreaga, M. G. (junio de 2019). Análisis PESTEL. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2973/Analisis-PESTEL.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

UNESCO. (2017). *Guía para asegurar la inclusión y la equidad en la educación*. París, Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_0000259592&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_4a9a67ea-c91b-4f1f-b37c-e9ef7360510b-F_%3D259592spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/p

Universidad Espiritu Santo. (s.f.). *Museo de Presidentes*. Obtenido de UEES: <https://uees.edu.ec/museo-de-presidentes/#:~:text=El-Museo-de-Presidentes-se,cargo-politico-de-nuestra-nacion>

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos* (Primera ed.). (E. G. Nueva, Ed.) Guajira, Colombia: Universidad de la Guajira. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.Tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-de-datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1. Entrevista a Gerente de Calidad: Jorge Coveña

TRABAJADOR DEL HOTEL

Gerente de Calidad: Jorge Coveña

- 1. ¿Cree usted que el hotel está totalmente equipado según lo que exige la normativa para recibir personas con discapacidades y/o adultos mayores?**

Claro que sí, dentro del Hotel del parque como tal cuenta con todas las facilidades de acceso para que personas con capacidades reducidas y adultos mayores puedan tener un correcto desplazamiento libre de barreras. Sin embargo, si hablamos en general en el restaurante principal del hotel del parque no cuenta con estas normativas, ya que para el ingreso del restaurante y las salas de eventos no cuenta con estas facilidades, como rampas, estacionamientos, gradas, pasamanos, barras de apoyo o ascensor.

- 2. ¿Piensa usted que el hotel ofrece servicios y productos tomando en consideración las necesidades de las personas con discapacidad?**

El hotel tiene los servicios principales para los adultos mayores y para personas con capacidad reducida, las habitaciones están adecuadas para que puedan estar cómodos de manera autónoma, los baños amplios para que no tengan dificultades, el ascensor que les permite llegar de manera más rápida y las sillas de ruedas que el hotel ofrece para que cuando ellos estén en el estacionamiento y poder asistirlos de manera eficaz.

- 3. ¿Cree usted que el hotel debería capacitar a su personal para poder satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad y/o adultos mayores?**

Todo el personal del Hotel del parque está capacitado para poder asistir a las personas con capacidades reducidas y adultos mayores, por lo que siempre se realizan capacitaciones para que se pueda brindar un servicio diferenciado y así poder satisfacer las necesidades de estas personas sin inconveniente

4. ¿Con cuántas sillas de ruedas y carritos para personas con movilidad reducida y discapacitadas cuenta el hotel?

Actualmente cuenta con una silla de ruedas y carrito de golf, pero está en mantenimiento.

5. ¿Existen otros métodos de movilización que ofrece el hotel para personas con movilidad reducida o discapacitadas?

Solo las sillas de ruedas

6. ¿Qué mejoras tecnológicas han adoptado dentro del hotel para atender a estos grupos?

Hoy en día, es un factor esencial que el hotel necesita ya que muchos huéspedes y clientes se han quejado por la falta de estos.

7. En promedio, ¿cuántas personas adultas mayores y discapacitadas se hospedan en el hotel al mes? ¿La clientela es alta, mediana o baja respecto al resto de visitantes?

Aproximadamente entre 200 a 250 personas que no pueden desplazarse autónomamente y los adultos mayores siempre requieren de ayuda para poder caminar dentro y fuera del hotel.

8. ¿De qué manera el personal está capacitado para atender a personas de estos grupos?

Todo el personal del hotel del parque está totalmente capacitado para dar soporte y apoyo a los adultos mayores y personas con capacidad reducida, tienen conocimiento de cómo deben actuar en caso de que las personas requieran ayuda y

casos de emergencias. El personal del hotel tiene que estar preparado para actuar adaptándose a las necesidades de quién requiere una accesibilidad concreta.

9. ¿Actualmente cuentan con planes para mejorar la accesibilidad del hotel?, de ser así, ¿Cuáles son esas estrategias futuras?

Hotel del parque necesita mejorar este aspecto para que sus servicios se adapten a todo el mundo, sin barreras de ningún tipo. El objetivo principal es que se implemente una rampa en la entrada principal para que los visitantes no tengan que ir a las rampas laterales y tener que darse casi una vuelta para poder llegar a la recepción, otro caso puntual sería un acceso rápido para poder llegar al restaurante principal ya que esta requiere tener que caminar una cuadra para poder llegar siendo la calle de adoquín o piedra que por el tiempo se ha ido desgastando y levantando por la cantidad de trabajos y personas que ingresan a este lugar. Por lo consiguiente, se sabe que la parte donde se ubica el restaurante y posterior a ello el salón para eventos es un espacio que es y fue un museo antiguo construido con paredes y piso de madera, la infraestructura impide que se haga modificaciones como rampas o ascensor. Además, implementar más habitaciones para este tipo de personas que se adapte a sus necesidades.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Lourdes Muñoz

- 1. ¿Al momento de buscar un hotel para hospedarse es difícil encontrar alguno que cumpla con todas sus necesidades?**

Cuando voy de visita a otro lugar, es lo primero que veo y busco para poder alojarme ya que para mí es un requisito primordial para mi propia comodidad, elijo hotel del parque porque me brinda todas estas facilidades sin problema al momento de mi estancia, solo que se debería implementar rampas en su restaurante y un piso en donde no se me complique tanto porque ando en silla de ruedas.

- 2. En su opinión, ¿qué le gustaría que el hotel le ofrezca para que su estadía sea placentera?**

Que tenga una adecuada colocación de los interruptores, también se pudo apreciar, que muchos se encuentran a una altura superior al metro y medio, imposibilitando a las personas en sillas de rueda poder encender las luces de las habitaciones. También el cuarto de baño dificulta el ingreso de una persona en silla de rueda, tampoco brinda la facilidad de ducharse fácilmente debido a la falta de accesorios indispensables para una persona con movilidad reducida, principalmente para las personas en sillas de ruedas, de la tercera edad y con muletas.

- 3. ¿Ha sido usted alguna vez víctima de discriminación por parte del personal de un hotel por motivo de sus discapacidades?**

Dentro de hotel del parque nunca he sido víctima de esta situación, todo el personal siempre tiene la predisposición de ayudar

- 4. En su opinión, ¿algún hotel en la ciudad ofrece productos o servicios dirigidos al target de personas con discapacidad y/o adultos mayores? ¿qué les recomendaría usted a estos hoteles?**

Todo hotel debe cumplir con estos reglamentos ya que son fundamentales para su funcionamiento, porque todos merecemos sentirnos libres de poder movernos sin complicaciones. Existen ciertos hoteles que no cumplen con estos requisitos, sin embargo, prefiero siempre alojarme en uno que contenga todo

Anexo 3. Entrevista a Personas con Discapacidad: Antonio Guzmán

Antonio Guzmán

- 1. ¿Al momento de buscar un hotel para hospedarse es difícil encontrar alguno que cumpla con todas sus necesidades?**

Ahora en este tiempo es más sencillo buscar un hotel que satisfaga todas mis necesidades puesto lo hace la agencia de viaje en este caso, ellos tienen algunas opciones de hoteles para poder elegir de acuerdo con lo que necesitamos.

- 2. En su opinión, ¿qué le gustaría que el hotel le ofrezca para que su estadía sea placentera?**

Podría ser que los cuartos tengan más espacio para moverse. Y tengan más facilidades para moverse por el hotel.

- 3. ¿Ha sido usted alguna vez víctima de discriminación por parte del personal de un hotel por motivo de sus discapacidades?**

Dentro de los hoteles a los que he visitado no he sido víctima de ninguna discriminación, al contrario, todos han sido muy amables y atentos a mis necesidades

- 4. En su opinión, ¿algún hotel en la ciudad ofrece productos o servicios dirigidos al target de personas con discapacidad y/o adultos mayores? ¿qué les recomendaría usted a estos hoteles?**

Se puede presenciar que dentro de la ciudad hay muy poco publicidad o propagandas sobre productos o servicios de los hoteles dirigidos para personas con discapacidad o adultos mayores. Lo que yo recomendaría ser más atentos a estas personas y darles la mayor comodidad posible.

Anexo 4. Entrevista al MINTUR

MINISTERIO DE TURISMO

- 1. ¿Considera usted que es importante que los hoteles cumplan con la normativa establecida por el INEN para personas con discapacidad para poder operar en nuestro país?**

Lo considero importante, Ministerio de Turismo ha incluido dentro de sus reglamentos, requisitos de cumplimiento obligatorio que permitan la inclusión de personas con alguna discapacidad.

- 2. ¿Qué porcentaje de cumplimiento tienen los hoteles de la provincia/ciudad con respecto a la normativa para personas con discapacidad?**

Para ratificar un registro o aprobar una inspección, los alojamientos deben cumplir con requisitos obligatorios (100%).

- 3. ¿Con que frecuencia se realizan las revisiones y auditorias de los hoteles para conocer el cumplimiento de las normas establecidas para personas con discapacidad?**

Ministerio de Turismo no hace revisiones y auditorias de los hoteles, seguro CONADIS el ente rector realizará gestión al respecto. Ministerio de Turismo efectúa control normativo a los alojamientos.

- 4. ¿Cuáles son las sanciones para los hoteles por no cumplir las normas establecidas por INEN con respecto a las personas con discapacidad y adultos mayores?**

Esta cartera de estado de conformidad con el art. 52 establecido en la ley de turismo aplica las sanciones al incumplimiento normativo.

Anexo 5. Hotel del Parque y sus inmediaciones



Nota: Restaurante anexo de la cadena de hotel.

Anexo 6. Instalaciones del hotel accesible



Nota: Baño adaptado para personas de la tercera edad y discapacitados



Nota: Habitaciones amplias para comodidad de los huéspedes.

Anexo 7. Persona discapacitada y su dificultad de acceso



Nota: Personal del hotel ayudando al acceso a una persona discapacitado.

Anexo 8. Persona adulta mayor y su dificultad de acceso



Nota: Personal del hotel ayudando al acceso a una persona adulta mayor.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Hugo Alfredo Miranda García**, con C.C: # **0926757048** y **Gabriela Mishelle Torres Herrera**, con C.C: # **0952478097** autores del trabajo de titulación: **Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en el Hotel del Parque**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN TURISMO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2024

Nombre: **Hugo Alfredo Miranda Garcia**
C.C: **0926757048**

Nombre: **Gabriela Mishelle Torres Herrera**
C.C: **0952478097**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|---|--|--|------------|
| TEMA Y SUBTEMA: | Proyecto de implementación para la accesibilidad de personas con capacidad reducida y de adultos mayores en el Hotel del Parque. | | |
| AUTOR(ES) | Hugo Alfredo Miranda Garcia y Gabriela Mishelle Torres Herrera | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs. | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Economía y Empresa | | |
| CARRERA: | Carrera de Turismo | | |
| TITULO OBTENIDO: | Licenciado/a en Turismo | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 08 de febrero del 2024 | No. DE PÁGINAS: | 100 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | <i>Desarrollo de la cultura de servicio, turismo, discapacidad</i> | | |
| PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS: | <i>Discapacidad, turismo inclusivo, accesibilidad, hotel, calidad, plan de propuesta.</i> | | |
| RESUMEN: | <p>La presente investigación tiene como objetivo analizar y evaluar la accesibilidad para personas con capacidad reducida en el Hotel del Parque y proponer un plan de mejoras para el segmento de adultos mayores, mediante la fundamentación teórica y referencial el cual permite identificar el instrumento de medición adecuado para la investigación; así como el poder diagnosticar el estado actual de la accesibilidad. Con la adecuada guía del Ministerio de Turismo, Conadis, Organización Mundial de la Salud, que permite conocer y comprender la dimensión de lo que abarca las discapacidades y sus necesidades. Mediante entrevistas al gerente del Hotel del Parque, huéspedes discapacitados y de tercera edad se pudo lograr concretar la accesibilidad que posee el hotel. Así también, mediante encuestas realizadas a 382 personas discapacitadas y adultos mayores se logra conocer que más del 50% de los huéspedes están totalmente satisfechos con la calidad de servicio ofrecido por el hotel y su personal.</p> <p>Abstract</p> <p>The present investigation Its objective is to analyze and evaluate accessibility for people with reduced capacity at the Hotel del Parque and propose an improvement plan for the segment old people, through theoretical and reference foundation that allows identifying the appropriate measurement instrument for the research; as well as being able to diagnose the current state of accessibility. With the proper guidance of the Ministry of Tourism, Conadis, World Health Organization, that allows us to know and understand the dimension of what encompasses disabilities and their needs. Through interviews with the manager of the Hotel del Parque, guests' disabilities and third age, is may achieve specify the accessibility that owns the hotel. So too, through surveys carried out with 382 people disability and older adults it is possible to know that more than 50% of the guests they are totally satisfied with the quality of service offered by the hotel and its staff.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593-991589403+593-98619-9443 | E-mail: hugomirandag@hotmail.com Gabriela_torres2000@hotmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN | Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana | | |
| | Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049 | | |
| | E-mail: teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |