



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
HOTELERÍA Y TURISMO**

PROBLEMA:

**ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN
HUÉSPEDES CON MOVILIDAD REDUCIDA DEL HOTEL CAMINO
REAL DEL CANTÓN MONTALVO.**

AUTOR:

VARELA GAIBOR VICTOR HUGO

TUTOR:

MSC. JOHANA ALEJANDRA OLAYA REYES

BABAHOYO – 2021





RESUMEN

Las personas con movilidad reducida tienen derecho de alojarse en establecimientos que les brinde inclusión, la accesibilidad debe ser incorporada por todos los prestadores de servicios turísticos, contribuyendo en el desarrollo del turismo y generando mayor demanda en las ciudades. Permitir la inclusión en los establecimientos de alojamiento garantizará una diferencia ante la competencia y preferencia por parte de huéspedes con movilidad reducida.

En el presente estudio de caso se analiza la accesibilidad de huéspedes con movilidad reducida del hotel Camino Real del cantón Montalvo, para ello se realizó una ficha de observación, considerando la Guía para Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad del Ecuador y el Manual de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Mediante la ficha de observación, encuestas y entrevistas se logró realizar un análisis que determina que el hotel Camino Real carece de infraestructura, equipo, accesorios y personas capacitadas para hospedar turistas con movilidad reducida.

PALABRAS CLAVES:

Accesibilidad turística, alojamiento turístico, inclusión, movilidad reducida





ABSTRACT

People with reduced mobility have the right to stay in establishments that provide them with inclusion, accessibility must be incorporated by all tourism service providers, contributing to the development of tourism and generating greater demand in cities. Allowing inclusion in accommodation establishments will guarantee a difference from the competition and preference for guests with reduced mobility.

The current case analysis seeks to analyze the accessibility of guests with reduced mobility of the Camino Real hotel in the Montalvo canton, for which an observation sheet was made, considering the Guide for Lifting the Accessibility File belonging to Ecuador and the manual of Accessibility Guidelines in Tourist Accommodation. Through the observation file, surveys and interviews, an analysis was carried out that determines that the Camino Real hotel lacks infrastructure, equipment, accessories and people trained to host tourists with reduced mobility.

KEYWORDS:

Tourist accessibility, reduced mobility, inclusion, accommodation establishments.





INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está orientado a identificar la existencia de accesibilidad turística para los huéspedes con movilidad reducida del hotel Camino Real del cantón Montalvo. Enmarcado en la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo “Educación y Desarrollo Social”, vinculada a “Talento Humano y Docencia”, perteneciente a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, enmarcada a la línea de investigación de la carrera de Hotelería y Turismo “Desarrollo de Servicios y Productos Turísticos”, y a la sub-línea “Infraestructura Turística y Hotelera de la Región”.

Accesibilidad turística es un concepto universal que permite a las personas con discapacidades, poder disfrutar de productos o servicios turísticos. Es importante que los establecimientos de alojamiento brinden inclusión y confort a los huéspedes, ofreciendo así servicios de calidad y con accesibilidad para todos. Contar con instalaciones adecuadas permite acortar la brecha de desigualdad para las personas con movilidad reducida.

El objetivo del presente tema de investigación es, analizar la accesibilidad de huéspedes con movilidad reducida del hotel Camino Real del cantón Montalvo y si cuenta con los requisitos establecidos para brindar servicios que les permitan a las personas acceder sin barrera alguna y movilizarse en el establecimiento hotelero.

Para la realización de este trabajo de investigación se elaboró una ficha de observación de accesibilidad, que permitirá determinar si las instalaciones con la que cuenta el hotel son las idóneas para personas con movilidad reducida. También se realizarán entrevistas y encuestas a personas con movilidad reducida y turistas de negocios para determinar si el establecimiento cumple con servicios inclusivos.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO
DESARROLLO



JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es importante porque mediante el estudio se analiza la accesibilidad turística de huéspedes con movilidad reducida del hotel Camino Real del cantón Montalvo, permitiendo realizar un diagnóstico de la infraestructura del establecimiento y los servicios que se brinda a las personas con discapacidades motoras.

Las personas con movilidad reducida son turistas o visitantes que poseen los mismos derechos de hospedarse en un establecimiento que les brinde todas las garantías de una estancia amena y de calidad acuerdo a sus necesidades. El caso de estudio beneficiará a las personas con movilidad reducida y al establecimiento hotelero, ya que si cumple con los requisitos de accesibilidad evolucionará en su oferta de servicios.

Este tema de investigación es trascendente, por la inexistencia de establecimientos hoteleros que les brinden a los huéspedes con movilidad reducida una inclusión en su estadía de alojamiento. Analizar este tipo de establecimiento permitirá diagnosticar la situación actual del hotel Camino Real y su accesibilidad para las personas con discapacidad motora. De forma indirecta, será beneficiada también la comunidad local. Adicionalmente, se diseñó una ficha de observación para determinar la accesibilidad de establecimientos de alojamiento turístico, lo cual beneficiará a la comunidad científico-académica.

El estudio es factible debido a la disponibilidad de la propietaria del hotel de proveer información para el presente análisis de caso y la disponibilidad de información que puede ser verificada en la página web oficial del Ministerio de Turismo del Ecuador, Guía para Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad. Cabe destacar la disposición de turistas de negocios, que colaboraron con la aplicación de encuestas. Se determinó que eran informantes claves, debido a que, la provincia de Los Ríos, se destaca por ser un destino de turistas de negocios. Por lo cual, se determinó que, la información obtenida de los mismos permitiría alcanzar los objetivos del tema de investigación.





OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Analizar la accesibilidad turística para los huéspedes con movilidad reducida del hotel Camino Real del cantón Montalvo.

SUSTENTO TEÓRICO

DISCAPACIDAD

La Organización Mundial de la Salud, (2020) afirma que: “se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que tienen algún problema de salud (por ejemplo, depresión, síndrome de Down y parálisis cerebral) y factores personales y ambientales”.

Ecuador pretende reducir todo acto que genere y signifique desigualdad para garantizar a las personas con discapacidades, movilidad reducida, mujeres embarazadas, adultos mayores, el pleno goce al derecho de un turismo accesible e inclusivo, y posicionar al país como un destino para todos. (Rodríguez, 2017)

DISCAPACIDAD FÍSICA

Es una condición funcional del cuerpo humano que puede ocasionar dificultad o motriz; es decir para caminar, correr, tomar cosas en las manos, subir gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, para controlar esfínteres, acceder a lugares que tengan barreras físicas. (Judicatura y Conadis, 2015)

MOVILIDAD REDUCIDA

Según el Instituto Ecuatoriano de Normalización, movilidad reducida es: “una minusvalía definida por la falta de eficiencia de un individuo para desplazarse de manera





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO



eficaz en su entorno, ya sea por agentes temporales, definitivos, o por factores externos” (2009, p. 9).

Se entiende por movilidad reducida a aquella incapacidad para movilizarse de manera efectiva, la presente dificultad puede ser permanente como el caso de personas en silla de rueda por accidente, o temporales, como las mujeres embarazadas, enyesados, personas con niños en brazos o con exceso de equipaje. Las personas de la tercera edad, con bastón o muletas también se encuentran dentro de este grupo.

ACCESIBILIDAD

Permite que las personas tengan la comodidad de desplazarse de un sitio a otro o dentro de una misma instalación con todas las facilidades según sus necesidades.

La accesibilidad es un beneficio para todas las personas a lo largo de su vida, ya que incluye personas con discapacidades temporales y permanentes, personas con obesidad, mayores y familias con niños pequeños. La Organización Mundial del Turismo (2015) afirma que:

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes. (p. 8)

TURISMO ACCESIBLE

“Se entiende como turismo accesible a la idónea adecuación del entorno, servicio turístico o producto que permita el acceso total, uso y disfrute de las personas sin importar su discapacidad o condición” (Organización Mundial del Turismo, 2015).

El propósito es que, sin importar su condición todos disfruten de productos o servicios inclusivos, los hoteles deben adaptar sus instalaciones para personas con movilidad reducida, sobre todo, promover la accesibilidad y garantizar a los huéspedes una estancia satisfactoria. La Organización de las Naciones Unidas en su convención sobre los derechos de las personas





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO



discapacitadas menciona la accesibilidad como “un derecho”, por lo que los países han decidido incorporar destinos accesibles para personas con discapacidades.

Según Rodríguez (2017) los trabajadores de los destinos turísticos, desempeña un papel se suma importancia en la reducción de los posibles inconvenientes, su formación en discapacidad y atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad.

PLANTA HOTELERA

Edificaciones hoteleras que les permiten a los huéspedes pernoctar y cuentan con infraestructura para turistas que desean alojarse. Las instalaciones del establecimiento hotelero deben garantizar la accesibilidad a todos los huéspedes independientemente de su condición, generando así un hotel inclusivo y accesible.

“El acceso desigual a los hoteles, un personal insuficientemente calificado, la mala señalización, las puertas estrechas, las escaleras interiores, los baños inadecuados y las zonas de estacionamiento inaccesibles crean obstáculos en su día a día”. (Rodríguez, 2017)

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO

ENTORNO INMEDIATO

Se entiende por entorno inmediato al área aproximada al establecimiento hotelero, estos espacios deben brindarles a las personas con movilidad reducida un correcto desplazamiento libre de barreras.

- **ESTACIONAMIENTO**

Los estacionamientos de vehículos de personas con movilidad reducida deben estar lo más próximo al ingreso del establecimiento y al mismo nivel, deberán contar con una correcta señalización visual al ingreso y salida del hotel. “Los espacios destinados para estacionamiento para personas con discapacidad contarán como mínimo con las siguientes medidas, Ancho: 3,50 metro (m) = Área de transferencia 1 m + vehículo 2,50 m y Largo: 5





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



m” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2016). Los estacionamientos para personas discapacitadas tienen que estar identificados por el símbolo de una persona en silla de rueda, en sentido horizontal y vertical. (Ver figura en Anexo)

- **RAMPAS**

En el Manual de Accesibilidad Universal, Boudeguer, Prett y Squella (2010, p. 82) refieren que: “la rampa es la solución alternativa o complementaria a la escalera para personas con movilidad reducida.”. Dependiendo la necesidad del huésped pueden ser incorporadas en el exterior e interior del establecimiento. (Ver figura en Anexo)

Rampas de hasta:15 metros: 6% a 8% pendiente, 10 metros: 8% a 10% pendiente, 3 metros: 10% a 12% pendiente

- **GRADAS**

El término grada se suele emplear para referirse a un peldaño o varios, localizados a las entradas de los edificios (MINTUR, 2018).

- **PASAMANOS**

El pasamano debe ser sensible al tacto para indicar a la persona con discapacidad la aproximación al final del trayecto, es recomendable que sea de material resistente y forma cilíndrica. (Biblus, 2020)

- **PUERTAS ACCESIBLES**

Es importante que las puertas tengan un ancho libre de paso de 0,80 m, lo que se logra con una puerta comercial de 0,90 m. El ancho libre de paso es el mínimo necesario que permite, sin dificultad, el paso a la persona con silla de ruedas. (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, s.f. p. 20)

Se debe evitar colocar objetos detrás de las puertas y herrería difícil de manipular.





RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Es el primer punto del establecimiento donde los huéspedes mantienen contacto con los prestadores de servicios, el espacio debe estar condicionado para personas con movilidad reducida. y contar con personal capacitado en accesibilidad y discapacidad (OMT, 2015)

- **PERSONAL CAPACITADO**

El hotel debe contar con personal capacitado en accesibilidad y discapacidad para mantener una comunicación eficiente y efectiva con el huésped. Poseer conocimiento en discapacidad contribuirá a satisfacer las necesidades de sus clientes y brindarle un servicio inclusivo completo.

- **HALL DE INGRESO**

Las dimensiones del hall deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida, es decir, debe ser de tal medida que pueda inscribirse un círculo de 1.50m de diámetro libre de obstáculos. Se deben evaluar las características de los pisos, solados, las áreas y mostradores de recepción, las puertas interiores y los pasillos, etc. (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, s.f. p. 16)

- **MOSTRADORES**

Según Ministerio de Turismo de la Nación (2010) “los mostradores deberán contar con una sección que le permita a la persona en sillas de ruedas una apropiada aproximación, la altura ideal es de 0,70 m y otro sector de 0,90 m para personas de talla baja” (p. 83). (Ver figura en Anexo)

- **SILLAS DE RUEDAS**

Es una silla de al menos tres ruedas adaptada para personas con dificultad para caminar, ya sea de forma permanente o temporal, es importante ya sirve para prestar apoyo a personas con bastones, muletas o de la tercera edad, siempre que ellos lo deseen.

CIRCULACIÓN VERTICAL

La circulación vertical permite el acceso entre las distintas plantas del establecimiento de hospedaje.





- **ESCALERAS**

Es recomendable tramos continuos de hasta 10 escalones seguido de un espacio de descanso del ancho de la escalera, “se colocarán pasamanos sensibles al tacto a una altura recomendada de 90 cm y otros a 70 cm por ambos lados” (INEN, 2009, p. 81). Las escaleras deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Material antideslizante en seco y mojado.
- Al menos 1,20 m de ancho.
- Escalones correctamente diseñados, la huella no podrá tener menos de 28 cm y la contrahuella no pobra pasar los 18 cm.
- Franja de distinta textura.

- **ASCENSOR**

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN (2018) define un ascensor como: “un sistema de transporte vertical, diseñado para mover personas entre los diferentes niveles de un edificio”, para que se considera accesible es necesario que cuente con las siguientes características:

1. La altura mínima de la puerta del ascensor es de 2 m.
2. El ancho de libre acceso será como mínimo de 80 cm.
3. El área mínima de la cabina será de 1.25 m²
4. La botonera se colocará a una altura de 80 cm a 1.20 m
5. El piso tiene que antideslizante.
6. En el interior se debe colocar una barra de apoyo para personas en silla de ruedas, muletas, bastón o mujeres embarazadas.
7. El espacio de maniobra frente al ascensor estará libre de obstáculos y con un espacio mínimo de 1500 mm. (Ver figura en Anexo)



- **PLATAFORMA**

Las plataformas se instalan en lugares donde no es posible construir rampas o elevadores, permitiendo el acceso a personas con movilidad reducida. El espacio de la plataforma será adaptado para maniobrar en una silla de rueda, se recomienda 1.50 m de radio de giro. (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, s.f.)

CIRCULACIÓN HORIZONTAL

La circulación horizontal permite el desplazamiento de los huéspedes por ciertos sectores del establecimiento sin cambiar de nivel.

- **PASILLOS**

Para que un pasillo se considere accesible deberá constar de una dimensión igual o superior a 1.20 metros de ancho para facilitar el acceso de una persona con muletas y en silla de ruedas, y también para que permita realizar un giro de 1,50 metros de diámetros. (Casilla, 2018, p. 87)

- **PUERTAS DE ÁREAS COMUNES**

El ancho mínimo de las puertas será de 0.90 m para facilitar el ingreso de las personas en sillas de ruedas, coches, con equipaje, etc.

- **SOLADOS / PISOS**

Los pisos o solados deben garantizarles a los huéspedes un recorrido inclusivo, tanto en exteriores como interiores, es importante que el piso sea antideslizante en seco y mojado.

SANITARIOS ACCESIBLES

Según MINTUR (2018) sanitarios accesibles son áreas destinadas a satisfacer una determinada necesidad biológica. Deben permitir el acceso y actividades del usuario con discapacidad en su interior.

- **INTERRUPTORES**

En el cuarto de baño es recomendable colocar los interruptores a la altura de una persona en silla de ruedas para permitir su uso en caso de necesitarlo.



- **INODORO**

“La instalación de inodoros murales es recomendable ya que permiten un mayor acercamiento al inodoro. La taza de baño debe estar a una altura de 45 cm” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2009). (Ver figura en Anexo)

- **LAVATORIO**

Es recomendable ubicarlos frente al inodoro, respetando el espacio para realizar el giro con la silla de rueda, los lavatorios se localizarán a una altura de mínima de 800 mm y 900 mm o 950 mm dependiendo si es para personas en sillas de rueda, personas con muletas o niños. (INEN, 2009) (Ver figura en Anexo)

- **GRIFERÍA**

“Las griferías de los artefactos sanitarios (lavatorios, duchas, bidet, inodoros, mingitorios), debe ser de fácil accionamiento por parte del usuario. Deben evitarse las griferías esféricas” (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, s.f.).

- **BARRAS DE APOYO**

Deben estar incorporadas a una altura accesible para personas con movilidad reducida, además, deben tener un diámetro de 20 mm a 30 mm y estar bien empotradas a la pared. Dependiendo de su ubicación se encontrarán a una altura de 700 mm a 900 mm e incluso un poco más alta. (Biblus, 2020) (Ver figura en Anexo)

- **ACCESORIOS**

Los accesorios como toalleros, tomacorrientes, jaboneras, interruptores, deben ubicarse por encima del plano de trabajo, en una zona alcanzable y a un radio de acción de 600 mm. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2009)

DUCHAS, BAÑERAS Y SISTEMA DE ASISTENCIA

Según Casilla (2018) el piso de la ducha:

Debe ser antideslizante, sin desniveles y contará con un asiento pegado la pared con una altura de 70 cm y una anchura de 50 cm, se recomienda una ducha teléfono para mayor facilidad, son importantes las barras de contención para facilitar el cambio de lugar y también. (p. 89)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO



El acceso a la bañera podrá ser frontal o lateral, requerirá el uso de un asiento de apoyo, El borde superior de las bañeras deberán tener 45 cm de altura. El fondo de la bañera debe situarse a la misma altura del suelo del baño. El soldado de la bañera debe ser antideslizante y las griferías deben estar cerca a la bañera. (Todo Disca, 2021) .

También debe contar con un sistema de asistencia accesible para que el huésped solicite ayuda al exterior en caso de ser necesario.

HABITACIONES ACCESIBLES

La puerta debe tener un ancho de 80 cm a 90 cm, se recomienda usar herraduras fáciles de abrir y evitar colocar objetos detrás de la puerta. La cama debe tener una altura de 50 cm del piso y los colchones con densidad media o alta para evitar que el huésped tenga inconvenientes para incorporarse. (Casilla, 2018, p. 88)

Es necesario tener en cuenta:

- Los mobiliarios deben localizarse en lugares donde no impidan el desplazamiento de la persona y sean de acceso fácil.
- Los enchufes e interruptores se deben localizarse a una altura de 90 cm a 1.20 m.
- Es importante colocar un interruptor general cerca de la cama para que los huéspedes pueda apagar todas las luces con facilidad.
- Las puertas de los armarios deben ser corredizas y sus cajones deben estar adaptados para no exigir fuerza a las personas. El área de aproximación debe ser de libre acceso y permitir el desplazamiento de una persona con discapacidad motriz.
- En caso de existir cajas fuertes en las habitaciones deberán estar colocadas en las esquinas a una altura de 60 cm y 1.40 m, el sistema de apertura y cierre debe ser de números en relieve.
- Las ventanas tienen que tener cortinas deslizantes, la varilla para su desplazamiento no debe pasar el 1.40 m.
- Si la habitación conecta a un balcón o terraza la puerta deberá tener un ancho mínimo de 80 cm o 90 cm y el marco estará embutido en el suelo para evitar causar inconvenientes.
- La habitación debe tener un sanitario accesible y sistema de asistencia.





SEÑALETICAS

Informativas, direccionales, prevención y de emergencia.

OTRAS INSTALACIONES U ACCESORIOS

- **SALVAESCALERAS**

Son sillas a motor que le permite el desplazamiento a las personas con movilidad reducida, circular por medio de un riel que va fijado a la escalera (Rojas y Untuña, 2016).

- **CARRO MALETERO**

Estructura metálica que facilita al huésped el traslado del equipaje a la habitación.

- **SALIDAS DE EMERGENCIA**

Las salidas de emergencia deben ser accesibles para personas con movilidad reducida, es recomendable que los huéspedes con discapacidad motora se ubiquen en habitaciones cercas a los ascensores o salidas, y reciban una atención inmediata en caso de emergencias.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE
INFORMACIÓN



METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

CUALITATIVO

El presente método se utilizó para realizar las entrevistas a personas con movilidad reducida y al administrador del establecimiento, con el propósito de determinar la accesibilidad del hotel Camino Real. Este método también sirvió para levantar información de la guía de observación.

CUANTITATIVO

Este método se lo utilizo para la realización de encuesta en la aplicación de Google Form, dirigida a 45 turistas de negocios con la finalidad de conocer opiniones sobre la importancia de la accesibilidad en los establecimientos de alojamiento y las condiciones de las instalaciones que posee el Hotel Camino Real.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

INVESTIGACION BIBLIOGRÁFICA

Para la elaboración de este trabajo de investigación se realizó una búsqueda exhaustiva de literatura en fuentes bibliográficas, la cual permitió obtener información y base necesaria para la elaboración del presente estudio de caso y ficha de observación.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Se realizó una investigación de campo en el hotel Camino Real para identificar la infraestructura, accesorios y equipamientos que conforman las instalaciones del establecimiento, con la ayuda de la ficha de levantamiento de información, elaborada por varias fuentes tras una larga exploración en la web.





INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Este análisis de caso es descriptivo porque luego de recopilar la información necesaria en las fichas de observación se procedió a analizarlas y describir las instalaciones del establecimiento.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

ENTREVISTA

Se formularon preguntas y se realizaron entrevista vía telefónica a turistas con movilidad reducida que se hayan hospedado en el hotel.

ENCUESTAS

Se realizaron encuestas en google forms a turistas de negocios para determinar la inclusión del establecimiento.

OBSERVACIÓN

Esta técnica permitió identificar las cualidades o carencias del hotel Camino Real para personas con movilidad reducida, la información se refleja en la ficha de observación.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

PREGUNTAS

Se desarrollaron preguntas abordando temas importantes de la investigación. Se las aplicó en las encuestas y entrevista. Se recopiló información fundamental que le dio sustento y validación al presente análisis de caso.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Luego de una exhaustiva búsqueda en la web se elabora una ficha de levantamiento de información para personas con movilidad reducida con base en la Guía para Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad perteneciente a Ecuador, además se tomó en cuenta el manual de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos de Argentina.

La ficha de observación tiene como objetivo identificar las instalaciones del establecimiento y analizar si posee accesibilidad para personas con movilidad reducida.





POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación la población será un personal del establecimiento para la entrevista, huéspedes con movilidad reducida que se han alojado en el establecimiento y turistas de negocios que suelen acudir a distintos puntos de la provincia de Los Ríos.

MUESTRA

Para el presente análisis de caso se utilizó un muestreo por conveniencia. La muestra estuvo conformada por el administrador del hotel Camino Real, cuatro personas que se hospedaron en el hotel y 45 turistas de negocios que se hospedan en distintos puntos de la provincia de Los Ríos.

RESULTADOS OBTENIDOS

Las entrevistas se las realizaron el día miércoles 10 de marzo del 2021 desde las 2: 00 pm a 19: 00 pm, la entrevista se ejecutó vía telefónica.

La primera entrevista se dirigió al administrador del establecimiento de alojamiento, quien de manera atenta y respetuosa acepto brindar información del hotel, dejando muy claro que el tema de accesibilidad para personas con movilidad reducida es algo nuevo para él.

La segunda entrevista fue dirigida a cuatro personas con movilidad reducida que se habían hospedado en el hotel Camino Real, el objetivo de esta elección fue para determinar si las instalaciones del establecimiento les permitieron el libre acceso sin inconvenientes. Las entrevistas a las personas con movilidad reducida que han sido huéspedes en el hotel, se logró realizarla debido a una exhaustiva indagación en los registros del hotel, con la ayuda de un grupo de empleados del hotel que facilitaron el contacto con los entrevistados.

La ficha de observación se la elaboró por cuenta propia, considerando la Guía para Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad de Ecuador y el manual de Directrices de





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO



Accesibilidad en Alojamientos Turísticos de Argentina. Con este instrumento se pudo identificar y posteriormente analizar si el hotel Camino Real del cantón Montalvo cuenta con instalaciones accesibles que les permitan a las personas con movilidad reducida hospedarse sin ninguna limitación. (Ver ficha de observación en anexo)

Finalizada la ficha y levantada la información del establecimiento, considerando los requisitos mínimos de accesibilidad para personas con movilidad reducida, infraestructuras, accesorios, equipos (longitud, perímetros, anchos, material, etc.) se analiza y refleja que el hotel Camino Real carece de instalaciones que les permitan a las personas con dificultades motoras acceder al establecimiento de manera inclusiva.

SITUACIONES DETECTADAS

Luego de realizar la entrevista al administrador del hotel Camino Real se pudo determinar que los huéspedes del establecimiento mayormente son personas que visitan el cantón por trabajo, usualmente no llegan personas con todos los tipos de movilidad reducida, rara vez se alojan personas en sillas de ruedas, sin embargo, personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y con bebés si llegan con frecuencia, las fechas de mayor demanda en el hotel son para los carnavales.

Otra situación que se pudo detectar es la falta de conocimiento por parte de los trabajadores del establecimiento, no poseen información sobre accesibilidad y personas con movilidad reducida. Javier Baños, trabajador del hotel Camino Real, dice que unas de las razones por las que el hotel carece de accesibilidad se debe a los años de antigüedad que tiene el establecimiento, en los años de construcción no se consideraba adecuar el edificio para personas con discapacidad.

En la entrevista a los huéspedes con movilidad reducida se pudo detectar que las instalaciones del hotel Camino Real pueden perjudicar en mayor grado a las personas en sillas de ruedas, de la tercera edad y mujeres embarazadas.

Los cuartos de baños y las habitaciones son los espacios que más impiden a las personas con movilidad reducida poder desplazarse de manera correcta en el hotel, los solados son las principales barreras de riesgo para las mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO



Con el levantamiento de información de la ficha de observación se pudo identificar la falta de inclusión en las instalaciones del hotel Camino Real, el principal problema es la mala adecuación de las construcciones, espacios que podrían ser accesibles se han convertido en barreras por la colocación de construcciones innecesarias.

La inadecuada 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.

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. El hotel carece de barras de apoyo y herrería fácil de abrir.

Además, durante la visita al hotel y la constatación medidas adecuadas para una estadía confortable a personas con movilidad reducida se constató que las dimensiones en cada habitación difieren las unas de las otras, es decir que, carecen de dimensiones estandarizadas para todas las habitaciones.

El mostrador de la sala de recepción se encuentra a una altura superior al mínimo de accesibilidad, impidiendo que una persona en sillas de rueda pueda recibir un servicio inclusivo.

También se detectó que, el desconocimiento en accesibilidad y atención a personas de movilidad reducida, contribuye a que en muchas ocasiones el prestador de servicio brinde habitaciones demasiado pequeñas para personas con discapacidades motoras, como lo manifestó el sr. José Jaña. El cual relató que, se había hospedado en el hotel, en el cual, le asignaron una habitación muy pequeña, y carecía de espacio suficiente para dejar las muletas”. Las palabras del joven reflejan el desconocimiento sobre el trato a personas con movilidad reducida.

El hotel Camino Real carece de salidas de emergencias en adecuadas condiciones para personas con movilidad reducida, lo cual, constituye un riesgo en caso de fenómenos naturales o siniestros.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



En las encuestas dirigidas a turistas de negocios se pudo detectar la importancia de que los establecimientos de alojamiento cuenten con accesibilidad para personas con movilidad reducida.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En base a las investigaciones realizadas se pueden plantear las siguientes soluciones:

- Capacitar a los trabajadores del establecimiento sobre accesibilidad y puedan ofrecer un servicio de calidad.
- Colocar bandas antideslizantes o pinturas de texturas semi-gomosas en el piso de los baños.
- Quitar construcciones que dificultan la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, por ejemplo: floreros, puertas mal ubicadas, mesas, etc.
- Se recomienda colocar en las puertas herrajería fácil de abrir, evitar herrajerías esféricas.
- Facilitar a personas con movilidad reducida habitaciones amplias.
- Colocar barras de apoyo en lugares estratégicos como en cuarto de baño, ducha.
- Se recomienda ubicar los interruptores a una altura manipulable de una persona en sillas de rueda.
- Construir habitaciones en la planta baja del establecimiento.
- Adecuar los pasamanos de las escaleras.
- Incorporar salva escaleras.
- Colocar sistema de asistencia en baños y habitaciones.





CONCLUSIONES

El hotel Camino Real del cantón Montalvo recibe mayoritariamente turistas de negocio, las fechas en las que el establecimiento tiene más acogida es en los feriados de carnaval. El desconocimiento en accesibilidad y servicios a personas con movilidad reducida han incidido en que, en repetidas ocasiones, se brinde a los huéspedes un servicio que carece de calidad.

Tras la realización de este tema de investigación, se pudo analizar que el establecimiento carece de accesibilidad para personas con movilidad reducida. Siendo las más afectadas las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y personas en sillas de ruedas. Los resultados de la investigación, también reflejan que la condición física juega un papel importante en la accesibilidad, las personas jóvenes tienen menos problemas en acceder al establecimiento.

Las barreras más comunes en el hotel Camino Real son los cuartos de baño con poca dimensión, pasamanos inadecuados, falta de habitaciones en la planta baja, interruptores fuera del alcance de personas en sillas de ruedas, falta de barras de apoyos, duchas condicionadas para personas en sillas de ruedas, inexistencia de salvaescalera y carro maletero.

Resulta imprescindible, adecuar las instalaciones del establecimiento para personas con movilidad reducida, lo que fomentaría la inclusión. Según resultados de encuestas y entrevistas, se volvería en un establecimiento que gozaría de la preferencia de los turistas, además que se convertiría en el primer hotel en el cantón en tomar esta iniciativa.

El administrador del hotel Camino el dejó claro que, aunque carecen de instalaciones necesarias para estas personas con movilidad reducida tratan de ofrecer de la mejor manera sus servicios. Así mismo destaca sus predisposiciones a las sugerencias generadas en el presente estudio de caso para brindar un servicio de calidad los huéspedes.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



BIBLIOGRAFÍA

- Biblus. (21 de Diciembre de 2020). *Biblus*. Obtenido de Biblus:
<https://biblus.accasoftware.com/es/banos-para-d discapacitados-guia-completa/>
- Boudeguer, A., Prett, P., & Squella, P. (2010). *Manual de Accesibilidad Universal*. Santiago de Chile.
- Casilla, H. (2018). Accesibilidad en la Planta Hotelera para las Personas con Movilidad Reducida y su Aporte al Desarrollo Turístico de la ciudad de Babahoyo. *Accesibilidad en la Planta Hotelera para las Personas con Movilidad Reducida y su Aporte al Desarrollo Turístico de la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo, Los Rios, Ecuador.
- CDPCD. (2006). *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS*. Obtenido de CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS:
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006). *Naciones Unidas*. Obtenido de Naciones Unidas:
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Ecuatoriana, N. T. (2018). *Accesibilidad de las Personas al Medio Físico*. Quito.
- Fernando, L., & Montse, Q. (2006). *El Hotel Accesible*. Grafo, S.A.
- INEN. (2018). *Accesibilidad de las Personas al Medio Físico*. Quito.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2009). *Accesibilidad de las Personas al Medio Físico*. Quito.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2016). *Habitad y Vivienda*. Obtenido de Habitad y Vivienda: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE- INEN-2248-ESTACIONAMIENTOS.pdf>
- Jerez, K., & Cejas, M. F. (1 de Diciembre de 2018). Análisis del turismo accesible como estrategia de inclusión social para las personas con discapacidad en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi. *Análisis del turismo accesible como estrategia de inclusión social para las personas con discapacidad en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: ESPE Extensión Latacunga.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



Judicatura, C. d., & Conadis. (2015). *Funcion Judicial*. Obtenido de Funcion Judicial:
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/Manual-atencion-discapacidades.pdf>

Ministerio de Turismo y Deportes Argentina. (s.f.). *Accesibilidad Universal en Establecimientos y Servicios Turísticos*.

Ministerio de Turismo de la Nación. (2010). *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos*. Buenos Aires.

MINTUR. (2018). *Guía para Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad*. Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador, MINTUR.

OMT. (2015). *Turismo accesible para todos*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos*. Madrid: Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).

Rodríguez, F. M. (2017). *Riberdis*. Obtenido de Riberdis:
http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5415/Accesibilidad_establecimiento_s_hoteleros_Almu%c3%b1%c3%a9car.pdf?sequence=1&rd=0031594386936795

Rodríguez, H. (2017). *Turismo*. Ambato.

Rojas, L., & Untuña, R. (2016). *Diseño y Construcción de un Prototipo de Plataforma Salva Escaleras para Personas con Discapacidades Especiales con Movilidad Reducida*. Quito.

Salud, O. M. (1 de Diciembre de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Todo Disca. (16 de 01 de 2021). *tododisca*. Obtenido de tododisca:
<https://www.tododisca.com/banos-accesibles/>

