



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe final de graduación o titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Turismo y Hotelería**

TEMA:

**“LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO, Y SU
CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN AMBATO
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

Autora: Castro Castro Jacqueline Elizabeth

Tutor: Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos


Ambato-Ecuador 2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA

Yo, Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos con C. I. 180301736-7 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**” desarrollado por la egresada Jacqueline Elizabeth Castro Castro estudiante en Licenciatura en Ciencias Humanas y de la Educación, Menciono que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.



Castro Castro Jacqueline Elizabeth

C.I. 180425400-9

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema " **LAS FACILIDADES TURISTICAS DEL SECTOR HOTELERO Y SU CONTRIBUCION AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTON AMBATO , PROVINCIA DE TUNGURAHUA** ", autorizo su reproducción total o parte de ella . Siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Castro Castro Jacqueline Elizabeth

C.I. 180425400-9

AUTOR

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

La comisión de estudios y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: " **LAS FACILIDADES TURISTICAS DEL SECTOR HOTELERO Y SU CONTRIBUCION AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**" presentado por la Srta. Jacqueline Elizabeth Castro Castro egresado de la carrera de **TURISMO Y HOTELERIA**, promoción Abril / Septiembre 2016, una vez revisada y calificada la Investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

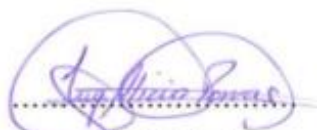
Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.



Lcdo. Mg. Raúl Tamayo

C.I.180100198-1

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Mg. Alicia Porras

C.I.050227947-4

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

En primer lugar A Dios, por haberme dado la vida y por acompañarme en cada paso que doy, protegiéndome y dándome fortaleza para continuar día a día, por permitirme conocer a las personas que me han brindado su amor y apoyo incondicional durante toda mi carrera.

Dedico este trabajo a mis padres, por la paciencia, el apoyo incondicional y su lucha al dejarme caer cuando me sentía derrotada, por todos los sabios consejos que me han dado y sobre todo por el inmenso amor que me han brindado a lo largo de mi vida.

Jacqueline Castro

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Director de Tesis y amigo Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos, por su apoyo y confianza en la presente investigación, su capacidad para guiar mis ideas, ha sido un aporte invaluable y un estímulo permanente.

A mis padres quienes siempre han estado apoyándome siendo el pilar fundamental de mi vida, brindándome su amor incondicional.

En fin, son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amor, amistad, su apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en el corazón. Sin importar en donde estén quiero darles gracias por formar parte de mi vida y todo el apoyo brindada hacia esta persona.

Jacqueline Castro

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	IV
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPITULO I.....	1
ELPROBLEMA	1
1.1. Tema de investigación	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis crítico	6
1.2.3. Prognosis	7
1.2.4. Formulación del Problema	7
1.2.5. Preguntas Directrices (Subproblemas)	8
1.2.6. Delimitación del objeto de Investigación	8
1.2. Justificación.....	9
1.4: Objetivos	9
1.4.1. Objetivo general:	9
1.4.2. Objetivos específicos:	10
CAPITULO II.....	11

Marco Teórico	11
2.1: Antecedentes Investigativos	11
2.2: Fundamentación Filosófica	15
2.3. Fundamentación Legal	15
2.4: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	19
SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL	20
SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL	21
CATEGORIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	22
Discapacidad física	36
Discapacidad sensorial.....	36
2.5: Hipótesis.....	39
2.6: Señalamiento de Variables.....	39
CAPÍTULO III.....	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1. Enfoque Investigativo	40
3.2 .Modalidad de Investigación	40
3.3. Nivel o tipo de la Investigación	41
3.3.1 Exploratorio.....	41
3.3.2. Descriptivo	42
3.3.4. Asociación de variables.....	42
3.4. Población y Muestra	42
3.4.1. Población.....	42
3.5. Operacionalización de Variables	44
3.6. Plan de Recolección de la Información	46
3.7. Plan de procesamiento de información	47
CAPÍTULO IV	48

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados	48
4.2. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS	60
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis	60
4.2.2. Selección del nivel de la población	61
4.2.3. Descripción de la población	61
4.2.4. Especificación de lo estadístico	61
4.2.5 especificación de las regiones de aceptación y rechazo	62
4.2.6 Recolección de Datos y Cálculo de la Estadística	63
CAPÍTULO V	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	71
ENCUESTA	73
ARTÍCULO ACADÉMICO	76
BIBLIOGRAFÍA	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 :tipo de discapacidades	4
Tabla 2 : Población y Muestra	43
Tabla 3: Variable Independiente: Facilidades Turísticas ... ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 4: Variable dependiente: turismo inclusivo ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 5: recolección de información	46
Tabla 6: Pregunta 1.....	50
Tabla 7:Pregunta N° 2	52
Tabla 8: Pregunta 3.....	53
Tabla 9 :Pregunta 4.....	54
Tabla 10: Pregunta 5.....	55
Tabla 11: Pregunta 6.....	56
Tabla 12: Pregunta 7.....	56
Tabla 13 : Pregunta 8.....	57
Tabla 14: Pregunta 9.....	58
Tabla 15 : Pregunta 10.....	59
Tabla 16 : población para la verificación de la hipótesis.....	61
Tabla 17 :Especificación de lo estadístico (frecuencias observadas)	61
Tabla 18 : Especificación de lo estadístico (frecuencias esperadas)	62
Tabla 19: Grados de libertad	62
Tabla 20: Recolección de datos (Chi cuadrado)	64
Tabla 21: Principales hoteles de la ciudad de Ambato	86
Tabla 22: Resultados de las alternativas.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 : Tipos de discapacidad	4
Gráfico N° 2: personas con discapacidades registradas en el Cantón Ambato	5
Gráfico N° 3: Árbol de problemas	6
Gráfico N° 4: Superordinacion Conceptual.....	19
Gráfico N° 5: Subordinación Conceptual (Variable Independiente)	20
Gráfico N° 6: Subordinación Conceptual (Variable Dependiente)	21
Gráfico N° 7: Pregunta 1	51
Gráfico N° 8: Pregunta 2	52
Gráfico N° 9: Pregunta 3	53
Gráfico N° 10 : pregunta 4	54
Gráfico N° 11: Pregunta 5	55
Gráfico N° 12: Pregunta 6	56
Gráfico N° 13:Pregunta 7	57
Gráfico N° 14: Pregunta 8	58
Gráfico N° 15 : Pregunta 9	59
Gráfico N° 16 : Pregunta 10	60
Gráfico N° 17: Grafico representación grafica de aceptación y rechazo	62
Gráfico N° 18: Servicios turísticos.....	82
Gráfico N° 19: Productos turísticos de Ecuador	83
Gráfico N° 20: Barreras para el turismo inclusivo	84

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD DE ESTUDIOS: PRESENCIAL**

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO Y SU
CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

AUTORA: Jacqueline Elizabeth Castro Castro

TUTOR: Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

RESUMEN

La importancia del turismo a nivel mundial y las nuevas tendencias que han surgido en estos últimos años, han dado paso a temas innovadores como la accesibilidad para las personas con discapacidad, tema de investigación que presenta esta tesis.

Este estudio se ha enfocado en el turismo inclusivo orientado a las personas con discapacidad física y sensorial, no solo por ser el mayor número que las integra, sino por ser los turistas con este tipo de discapacidad que más viajan. En este proyecto de investigación se ha tratado de conocer las necesidades del turista con discapacidad que requiere al momento de alojarse en un establecimiento hotelero, con el fin de satisfacer a la persona con discapacidad.

Esta investigación ha llevado a determinar si las empresas hoteleras de la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato pueden o no ofrecer servicios que permitan facilitar la estadía a este grupo de la sociedad, permitiendo de esta manera conocer la Accesibilidad.

Palabras claves : accesibilidad, discapacidad, estadía, turismo inclusivo

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se investigó la contribución de las facilidades turísticas del sector hotelero dan a al turismo inclusivo del cantón Ambato.

El trabajo de investigación consta de cinco capítulos.

CAPÍTULO I

En este capítulo se identifica el problema, objeto de estudio de la investigación. Se establece la realidad a investigar, explicando y analizando aspectos como la contextualización desde un enfoque macro, meso y micro; el análisis crítico que consiste en determinar las causas del problema; la prognosis que es una visión hipotética de los efectos que puede originar el problema identificado; la delimitación del objeto de estudio determinando límites de contenido, espacio y tiempo; la formulación del problema en donde se relaciona las variables; las preguntas directrices o interrogantes del problema, permiten desarrollar los objetivos específicos; la justificación que detalla la razón, motivo, y factibilidad para llevar a cabo la investigación; finalmente el objetivo general y objetivos específicos que expresan los propósitos a alcanzar con la investigación.

CAPÍTULO II

Se desarrolla el marco teórico, es decir el sustento teórico científico que permite interpretar el objeto de estudio en este caso el problema. Los antecedentes investigativos que permiten sustentar la investigación; la fundamentación filosófica, que determina el paradigma a utilizar; la fundamentación legal, que consiste en normativas y leyes que se encuentran relacionados con el problema; las categorías fundamentales que se encargan de enlazar y relacionar la variable independiente y dependiente.

La hipótesis que es una respuesta tentativa y provisional al problema; las variables que son relevantes para la investigación.

CAPÍTULO III

Se refiere a la metodología de la investigación, en donde se detalla cómo y con qué se desarrolló la investigación, se abarca temas como enfoque, y la modalidad de la investigación.

Se da a conocer la población y muestra, que forman parte de vital importancia para la obtención de resultados, la operacionalización de variables, la recolección de información, a través de técnicas e instrumentos que permitan analizar e interpretar el problema, el plan de procesamiento y análisis de información para interpretar los resultados.

CAPÍTULO IV

Se desarrolla el análisis e interpretación de resultados de las técnicas e instrumentos utilizados, sustentando la verificación de la hipótesis.

CAPÍTULO V

Se establecen las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos tras la investigación.

CAPITULO I

ELPROBLEMA

1.1. Tema de investigación

“Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

Desde sus inicios el turismo ha formado y transformado la economía de todas las regiones del mundo, sustentándose en el valor del patrimonio natural, cultural y gastronómico de países, regiones y destinos.

La transformación global ha dado paso a una mentalidad turística más exigente, entre las tendencias actuales se denota un aumento en la calidad exigida, como consumidor, exigiendo servicios acorde con el precio y necesidades requeridas.

Sin embargo luego de esta evolución turística es difícil creer que aún no se direcciona el turismo a personas con capacidades especiales, a través de instrumentos o herramientas de promoción que faciliten al consumidor adquirir un servicio de una manera eficaz y con seguridad.

En una primera etapa de la historia, la separación de las personas con discapacidad de los grupos nómadas era justificada por la supervivencia. Los individuos con alguna deficiencia se convertían en un riesgo para el grupo, y por tanto eran abandonados (Hernández, 2010).

Cuando el ser humano se hace sedentario, las personas con discapacidad obtienen un lugar en la sociedad. Si bien son “distintas”, pueden participar en la comunidad

porque el trabajo se desarrolla en las cercanías del hogar, la concepción dominante es que están condenados a perecer. La creación de comunidades generó cosmovisiones culturales que adjudicaron significados mágicos y teológicos a las personas con discapacidad, situándolas entre la línea de lo profano y lo sagrado. En ellos se manifestaban los dioses o demonios, y por tanto eran sujetos de alabanzas o de exorcismo y aniquilamiento. En pleno siglo XXI las personas con capacidades diferentes se enfrentan a una segregación social y cultural, encontrándose con barreras que impiden su desarrollo personal, la limitación a más de ser física se transformó en psicológica, lo que genera una mentalidad social negativa, a medida que ha pasado el tiempo los deseos de superación fueron mayores que los impedimentos, gracias al desarrollo tecnológico surgen alternativas que permiten contribuir a la independencia de las personas con discapacidad.

Los viajes y el turismo se han convertido en el sector de mayor volumen y más rápido crecimiento del mundo y siguen creciendo de manera constante año tras año. Según detalló el Presidente Rafael Correa, la participación promedio mundial del turismo en cuanto a Producto Interno Bruto (PIB) turístico es del 9,5% mientras que la del Ecuador está por debajo de la media con tan solo el 5,3%. A nivel mundial 1 de cada 11 empleos tiene relación con el turismo en Ecuador la relación es de 1 de cada 20 empleos. (ciudadano, 2015)

Por lo cual los países están incorporando cada vez en mayor medida el turismo como parte de sus estrategias de desarrollo nacional, considerándolo un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo inclusivo, que genera empleo y bienestar para las comunidades.

El abastecimiento de infraestructuras turísticas y medios de transporte seguros, cómodos y económicos es un factor clave para el éxito del turismo, un turismo de calidad y sin barreras. Una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, excluye a muchos destinos de este prometedor mercado. Sin embargo, por la manera en que están diseñados el entorno, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las personas que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no pueden a menudo disfrutar de la misma libertad para viajar que los demás ciudadanos.

Los problemas de accesibilidad son innumerables, el turista puede verse afectado en cada parte del recorrido, ya sea en el acceso a la información, en el transporte local, el alojamiento, las visitas o la participación en eventos culturales o deportivos, ya sea como espectador o como participante.

Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo. Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, ya que ofrece ventajas para todo el mundo. Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar, el sector turístico consigue más visitantes, temporadas más largas y nuevos ingresos. La sociedad en su conjunto se beneficia de las nuevas oportunidades de empleo, de los mayores ingresos fiscales y de un entorno accesible tanto para la población como para los turistas.

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Esto significa que el 15% aproximadamente de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial.

Tener una discapacidad no debería ser un impedimento para que las personas puedan disfrutar de los atractivos turísticos que ofrecen los distintos países, y es por eso que desde hace poco tiempo se ha creado el concepto de turismo inclusivo. Así,

los individuos que con alguna discapacidad motora, visual, cognitiva o auditiva podrán hacer uso de la infraestructura turística de una forma autónoma y segura. En el Ecuador existen 408.021 personas con discapacidades Registradas en el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)

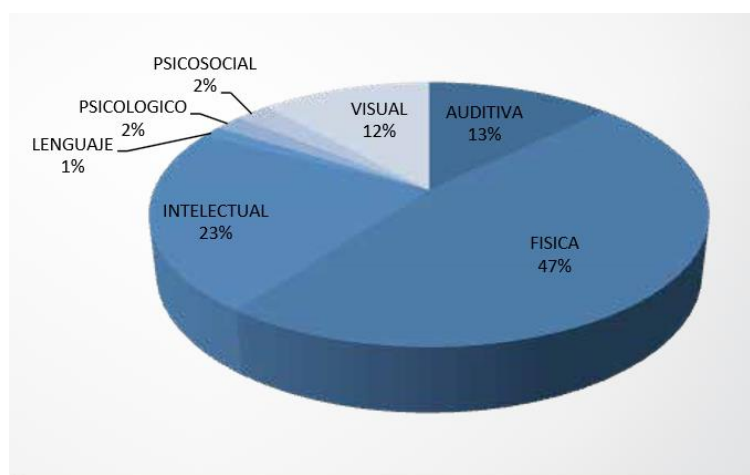
Tabla 1 : Tipo de discapacidades

TIPO DE DISCAPACIDAD	PERSONAS
AUDITIVA	51,875
FÍSICA	193,520
INTELLECTUAL	91,651
LENGUAJE	5,614
PSICOLÓGICO	7,690
PSICOSOCIAL	9,675
VISUAL	47,996
TOTAL	408,021

Elaborado por: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)
Fuente: Ministerio de Salud Pública de Ecuador (JUNIO 2016)

De un total de 408.021 personas con discapacidades se encuentran divididas en sus diferentes tipos como lo podemos evidenciar con siguiente gráfico:

Gráfico N° 1 : Tipos de discapacidad



Elaborado por: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)
Fuente: Ministerio de Salud Pública de Ecuador (JUNIO 2016)

En Tungurahua podemos evidenciar que existen 12.030 personas con discapacidades según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades

(CONADIS) con lo respecta a Ambato tenemos 7245 personas registradas como discapacitadas.

Gráfico N° 2: Personas con discapacidades registradas en el Cantón Ambato



PERSONAS CON DISCAPACIDAD REGISTRADAS

Provincia	Canton	Tipo Discapacidad ..	FEMENINO	MASCULINO	Total general
TUNGURAHUA	AMBATO	AUDITIVA	718	725	1.443
		FISICA	1.389	1.637	3.026
		INTELLECTUAL	732	765	1.497
		LENGUAJE	41	56	97
		PSICOLOGICO	52	59	111
		PSICOSOCIAL	94	112	206
		VISUAL	383	482	865
Total general			3.409	3.836	7.245

Elaborado por: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)
Fuente: Ministerio de Salud Pública de Ecuador (JUNIO 2016)

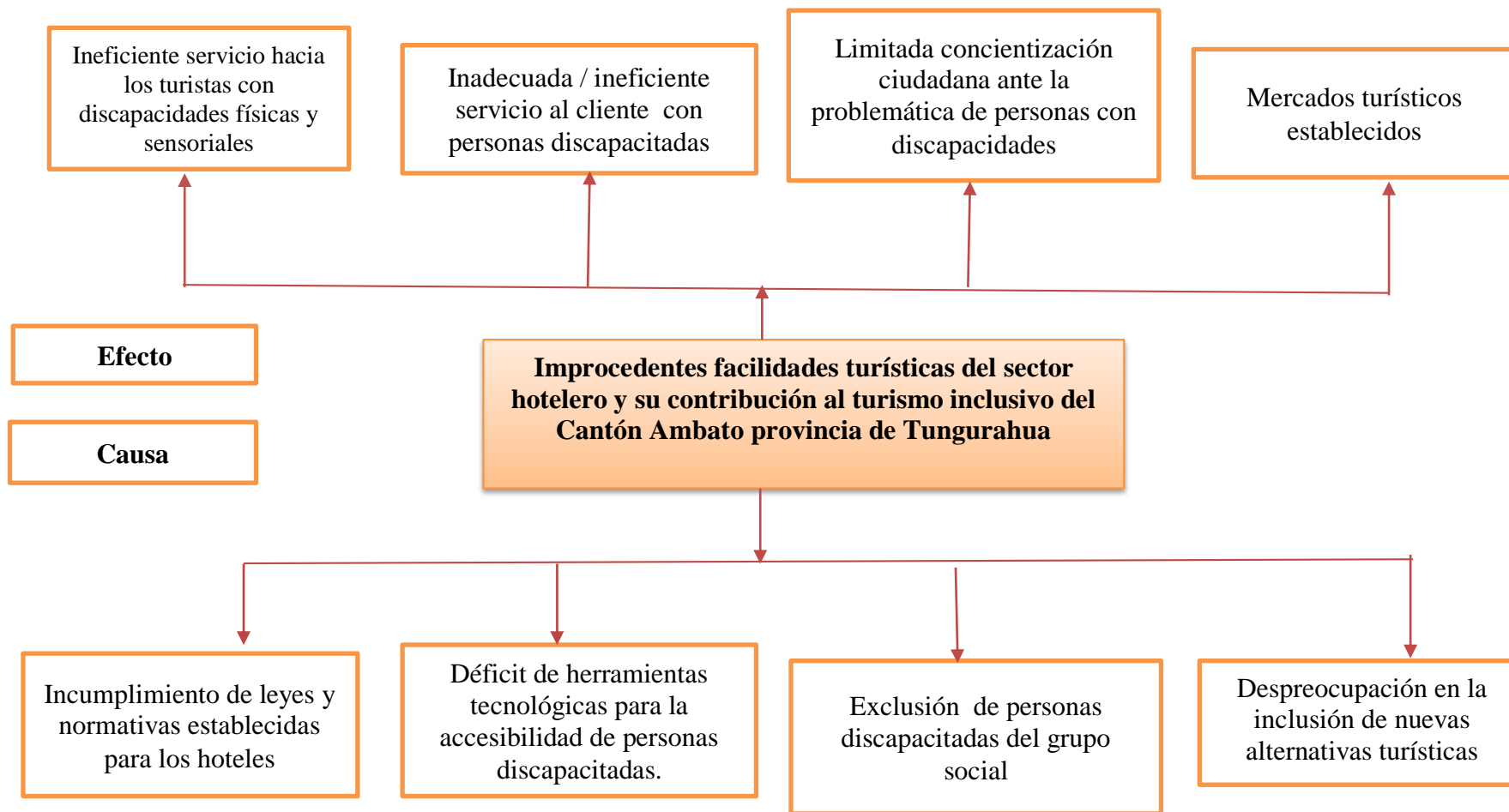
Con lo que respecta a la ciudad de Ambato ha mejorado notablemente en el sector turístico, resaltando atractivos turísticos culturales y naturales, mejorando infraestructura turística y fortaleciendo políticas de seguridad en dicha actividad.

Sería de gran ayuda y motivación el que Ambato adopte una nueva modalidad de turismo como es un turismo accesible que permite a personas con capacidades diferentes que también sean parte de actividades turísticas diversas con un servicio y atención de calidad, satisfaciendo así sus necesidades.

El concepto de turismo inclusivo se aplica con relativo éxito en Ambato uno de los ejemplos es el proyecto empezado hace 7 años con alumnos de la Unidad Educativa JuliusDoepfner, que funciona en el centro de la capital tungurahuesa, en el cruce de las calles Lalama y Rocafuerte. “Desde 2008 somos los pioneros en este plan de recreación inclusiva que involucra a personas con discapacidad. Hemos estado en los nevados y volcanes como el Chimborazo, Carihuayrazo y Cotopaxi. También, en el avistamiento de ballenas jorobadas en Manabí; en las cascadas de la Amazonía, el parque de la familia de Baños, la quinta La Liria y en el museo de la Casa de Montalvo”, explicó Byron Guerrero, profesor de esta unidad educativa, quien también es no vidente (telegrafo, 2015)

1.2.2. Análisis crítico

Gráfico N° 3: Árbol de problemas



Elaborado por: CASTRO, Jacqueline (2016)

Después de analizar detenidamente las distintas causas de las Improcedentes facilidades turísticas del sector hotelero como contribución al turismo inclusivo del Cantón Ambato provincia de Tungurahua, se debe a las siguientes causas. Primero, El incumplimiento o de leyes y normativas establecidas para los hoteles ha propiciado el ineficiente servicio hacia los turistas con discapacidades físicas y sensoriales.

La Inadecuada planificación de construcción e infraestructura de hoteles tiene como efecto un alto nivel de barreras de discapacidad.

La Exclusión de las personas con discapacidad da como resultado la Limitada concientización ciudadana ante la problemática de personas con discapacidades

La Despreocupación en la inclusión de nuevas alternativas turísticas ha dado paso a Mercados turísticos establecidos

1.2.3. Prognosis

Si se toma en cuenta la inclusión de las facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidades físicas y sensoriales dentro y fuera del cantón, posicionaría a la ciudad de Ambato como pionera en turismo inclusivo, por lo cual se obtendrá un ingreso elevado en lo que respecta al turismo.

Si no se considera las facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad física y sensorial en las empresas hoteleras, se puede ver afectado el desarrollo del turismo, provocando un retroceso en la actividad turística, un aislamiento o segregación así las personas con discapacidades

Por otro lado si no se hace nada para contrarrestar el desinterés hacia las personas con discapacidad, seguirá aumentando la discriminación, generando problemas sociales e impidiendo el desarrollo personal de este sector.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo contribuyen las facilidades turísticas del sector hotelero al turismo inclusivo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

1.2.5. Preguntas Directrices (Subproblemas)

- ¿Cuáles son las facilidades turísticas actuales orientadas a personas con discapacidades físicas y sensoriales?
- ¿Cuáles son los requerimientos de accesibilidad para el turista con discapacidades físicas y sensoriales en los establecimientos hoteleros?
- ¿Cuál es el nivel de accesibilidad del sistema turístico para impulsar el turismo inclusivo?

1.2.6. Delimitación del objeto de Investigación

Campo: Turismo

Área: Turismo Inclusivo

Aspecto: Facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo.

Delimitación espacial

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Coordenadas geográficas:

El cantón Ambato se encuentra ubicado en la Cordillera Occidental.

Latitud Sur: 1° 13' 28" Longitud Oeste: 78° 37' 11" Altura: 2.577 msnm

Delimitación Temporal

La presente investigación comprende el periodo Abril – Septiembre 2016

1.2. Justificación

La **accesibilidad** para todos es una de las tendencias que se está implementando a nivel mundial. Con el objetivo de que las personas con discapacidad disfruten de un ambiente que les permita realizar cualquier actividad **sin barreras**, que impidan una vida normalizada.

Este proyecto de investigación determinará parámetros de **diseños accesible** que beneficien tanto a las personas con discapacidad como al hotel de una manera segura, con diseños que se adapten a las necesidades del **turista discapacitado** y sobre todo con eficacia, permitiendo que los espacios sean utilizados por el mayor número de personas que tenga o no alguna discapacidad.

Para conseguir un ambiente apropiado para los turistas con discapacidad es necesario tener un sistema de elementos tanto de la parte constructiva como de la parte operativa donde éstos interactúen e interaccionen, permitiendo a las personas con discapacidad desplazarse, salir y comunicarse en cualquier ambiente en donde se encuentren.

Este proyecto de investigación servirá como sustento para las industrias del turismo, ya que en éste se aplicarán diferentes métodos de investigación determinando la situación actual que atraviesan los turistas con discapacidad, enfocándose en la materia de accesibilidad, que en estos últimos años ha sido de interés por parte del estado ecuatoriano. Así también se aportará para iniciativas de nuevos proyectos empresariales cuyos **innovadores** estén interesados en la creación de diferentes ideas de negocio en el sector turístico en donde se involucre a las personas con discapacidad y el tema de accesibilidad.

1.4: Objetivos

1.4.1. Objetivo general:

- Identificar las facilidades turísticas del sector hotelero como contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua

1.4.2. Objetivos específicos:

- Determinar los requerimientos de accesibilidad para los turistas con discapacidad física y sensorial en los establecimientos hoteleros relacionando información de diferentes autores.
- Identificar el nivel de accesibilidad del sistema turístico existente en la ciudad de Ambato para personas con discapacidad física y sensorial
- Desarrollar un artículo académico (paper) que contribuya a la investigación de las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1: Antecedentes Investigativos

Para beneficiarse de la siguiente investigación sobre las Facilidades Turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua, se indagó sobre los antecedentes existentes en investigaciones pasadas, que tienen relación con las variables identificadas en el siguiente estudio.

Autor: Santiana Ayala patricia Evelyn

Año: 2013

Tema:” Accesibilidad en los Hoteles de primera categoría de Quito”

Institución: Universidad de especialidades turísticas

Conclusiones

- En la mayoría de hoteles no existe conocimiento del tema de accesibilidad, por lo tanto, difícilmente tiene un manejo apropiado de las leyes y normativas que se deben cumplir.
- El acondicionamiento que se realiza en los hoteles en la mayoría de los casos no cumplen con lo indicado en las normas, adecuando a sus establecimientos sin los parámetros establecidos. Por ende existe una falta de control por parte de las entidades que rigen este tema.
- Los cambios diversos que se enfrentan las empresas hoteleras debido a las nuevas tendencias que surgen en su entorno, sumándole la información escasa que existe en el país con respecto a la materia de accesibilidad en 131 los hoteles y las necesidades del turista con discapacidad; justifica el interés de ésta investigación.

- Los establecimientos hoteleros son un punto clave e importante en la actualidad al momento de elegir un producto turístico, que tenga las necesidades y facilidades apropiadas para que un turista con discapacidad física o sensorial pueda elegir.

El turismo accesible persigue el objetivo de lograr que los destinos turísticos sean accesibles para el turista con discapacidad, lo que conlleva al estudio de sus necesidades, permitiendo que los destinos turísticos sepan cómo facilitar a las personas con discapacidad, desde el punto de vista accesible

Autor: Robalino Barona Roció Anabel

Año: 2015

Tema: “Facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual como aporte a la inclusión social en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.”

Institución: Universidad Técnica de Ambato

Conclusiones

- El turismo inclusivo es una tipología de turismo que permite la apertura de nuevos segmentos de mercado, en este caso las personas con discapacidad visual; nuevos servicios y facilidades turísticas en donde el mayor beneficiado es el desarrollo económico del país.
- La atención al cliente es primordial dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas, más aún cuando se refiere a un cliente con discapacidad, pues el hecho de satisfacer sus necesidades incluye mayor esfuerzo y facilidades turísticas adecuadas.
- Las personas con discapacidad visual coinciden que han recibido un buen servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas que han concurrido, sin embargo mencionan que si hace falta una capacitación a todos los prestadores de servicios gastronómicos para mejorar la atención al cliente discapacitado visual.
- La promoción es un eje transversal para el desarrollo del turismo; la gastronomía es un atractivo primordial para la ciudad de Ambato, por esta razón la promoción gastronómica dirigida a personas con discapacidad visual fomentará la apertura de nuevos segmentos de mercado y la inclusión social.

El grupo referido puede convertirse en clientes potenciales, debido a diversas razones, como segmentos de mercado o grupos de turistas con familiares que poseen discapacidad visual, se necesitan establecimientos de alimentos y bebidas adecuados para este grupo de personas.

Autor: Carlos Andrés Vinuesa Chávez

Año: 2014

Tema: “Programa de interpretación del patrimonio cultural del centro histórico de Riobamba para personas con discapacidad.”

Institución: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Conclusiones

- La evaluación del potencial turístico, interpretativo y de accesibilidad del patrimonio cultural del Centro Histórico de Riobamba desencadenó el índice de factibilidad interpretativa para personas con discapacidad con una valoración de “Medio - Alto”.
- Los involucrados del programa manifiestan sus posiciones y necesidades con mayor fuerza de forma individual, es imprescindible atender sus argumentos para formular un orden lógico que mantenga horizontalmente las futuras soluciones, así como reconocer los principios y valores que manejan con las personas que tienen discapacidad, con la finalidad de establecer objetivos estratégicos y políticas útiles para el beneficio de todos.
- La ejecución de los proyectos permitirá que las personas con discapacidad sean un actor prioritario en el desarrollo de la actividad turística en el Centro Histórico de Riobamba, nos conducirá a cambiar la actitud con respecto a su trato social, aceptar su trabajo y generar un espacio público incluyente que atraerá a visitantes de todo el país y el mundo.

Las personas con discapacidad necesitan de un instrumento que conjugue texto escrito y entrevistas personales para conocer sus verdaderos gustos y preferencias, debido al bajo nivel de conocimientos para la comprensión de un contexto técnico específico, la explicación amerita paciencia y amor para generar una atmósfera de confianza.

2.2: Fundamentación Filosófica

Resulta oportuno identificar que la realización del siguiente estudio, se fundamenta en las bases establecidas en la Universidad Técnica de Ambato, mediante el cual se identifica un paradigma crítico-propositivo, crítico puesto que se realiza un criterio en base a datos e información recolectada, asimismo es propositivo debido a que se busca plantear una alternativa de solución a la problemática encontrada, como resultado de ello la investigación se enfoca en un plano socialista atendiendo a que se desenvuelve en un asentamiento humano, el mismo que contribuye significativamente al desarrollo del presente estudio.

La investigación se enfoca en un ámbito social debido que está involucrado un grupo social específico como son las personas con discapacidad física y sensorial, de igual manera a todas las empresas hoteleras del Cantón Ambato

2.3. Fundamentación Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
TÍTULO II DERECHOS
Capítulo tercero
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria
Sección sexta
Personas con discapacidad

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a la persona con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.

3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
4. Exenciones en el régimen tributario.
5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidad, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.
6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.
7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantiza su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.
8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos.
9. La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.
10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.
11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

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

2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.
3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.
4. La participación política, que asegurará su representación, de acuerdo con la ley.
5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.
6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.
7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES
TÍTULO II DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, SUS
DERECHOS, GARANTÍAS Y BENEFICIOS
CAPÍTULO PRIMERO
De las personas con discapacidad y demás sujetos de ley
Sección Primera
De los sujetos

Art. 6.- Persona con discapacidad.- Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento.

CAPÍTULO SEGUNDO
De los derechos de las personas con discapacidad

Sección Cuarta

De la cultura, deporte, recreación y turismo

Art. 42.- Derecho a la cultura.- El Estado a través de la autoridad nacional competente en cultura garantizará a las personas con discapacidad el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, recreativas, artísticas y de esparcimiento; así como también apoyará y fomentará la utilización y el desarrollo de sus habilidades, aptitudes y potencial artístico, creativo e intelectual, implementando mecanismos de accesibilidad.

Art. 44.- Turismo accesible.- La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

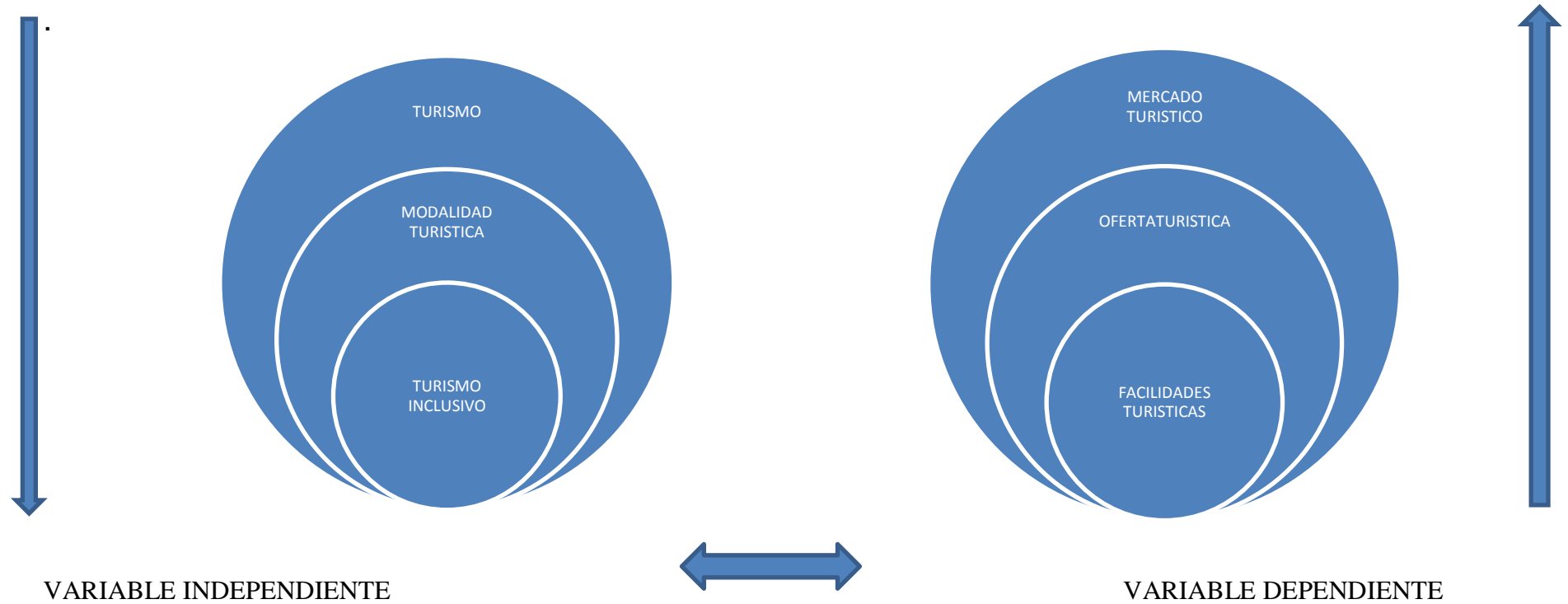
Sección Séptima

De la accesibilidad

Art. 58.- Accesibilidad.- Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad. Los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al diseño universal. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012)

2.4: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico N° 4: *Superordinación Conceptual*

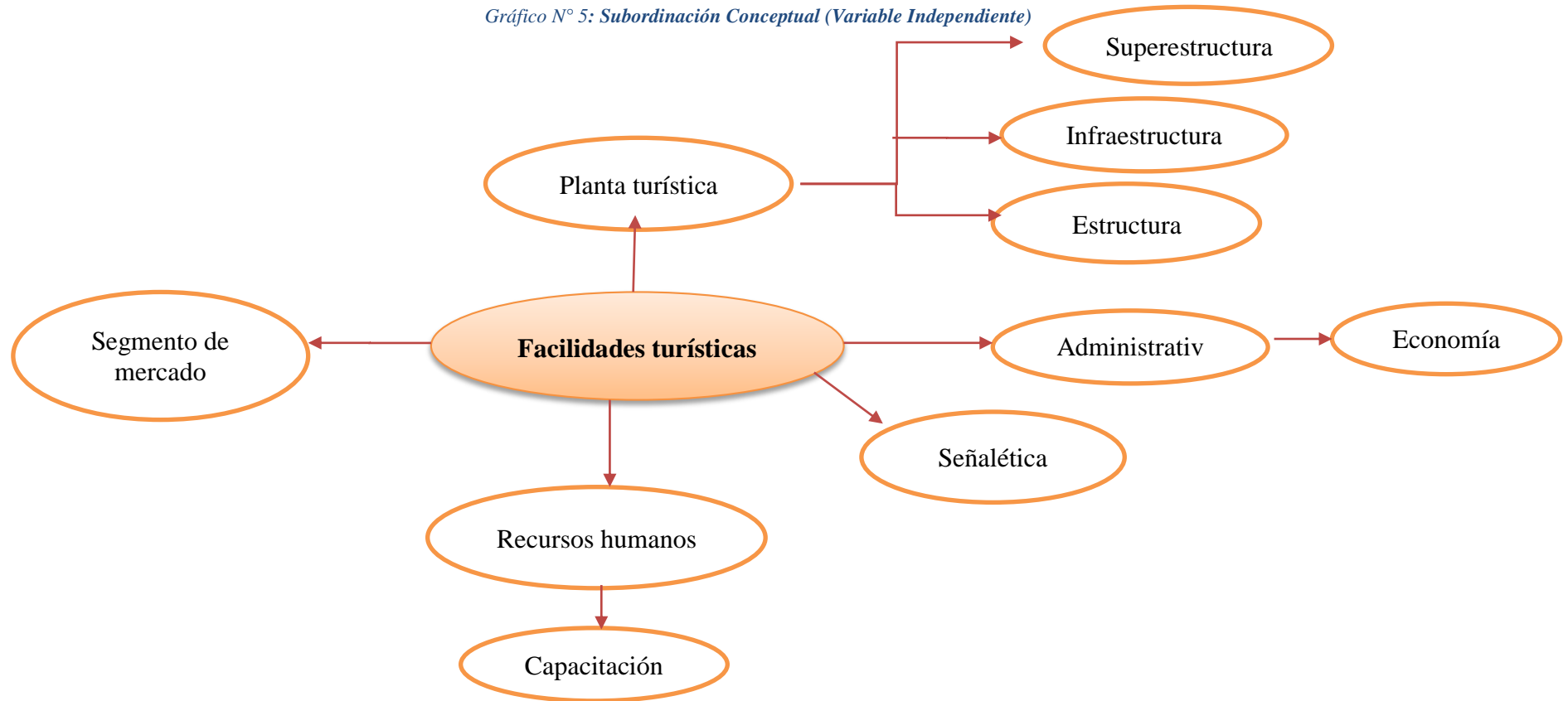


Elaborado por: CASTRO, Jacqueline (2016)

SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL

Variable Independiente

Gráfico N° 5: Subordinación Conceptual (Variable Independiente)

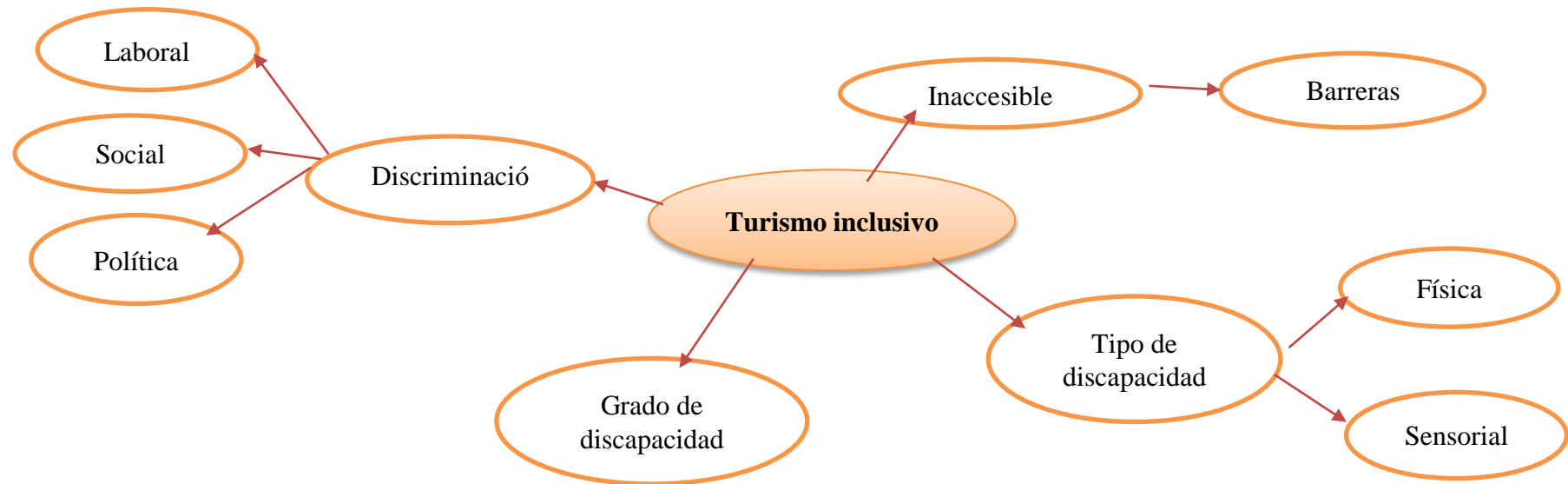


Elaborado por: CASTRO, Jacqueline (2016)

SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL

Variable Dependiente

Gráfico N° 6: Subordinación Conceptual (Variable Dependiente)



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

CATEGORIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

(Superordinacion conceptual)

Mercado turístico

Se define como mercado turístico la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos. Además, de incluir los elementos, medios, actividades y flujos de interacción, diseñados para facilitar el intercambio de las propuestas de los oferentes y la satisfacción de las necesidades de los consumidores. (Socatelli, 2013)

El mercado turístico, por lo tanto, es el sector económico que engloba a todas las empresas que producen y comercializan productos y servicios vinculados a los viajes, ya sean con fines de recreación, negocios, estudios o cualquier otro motivo, y los consumidores al que éstos se dirigen.

El Mercado Turístico es el lugar donde interaccionan la oferta de productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en consumir esos productos y servicios turísticos. Cuando se habla de producto turístico, el mismo se define como:

Un producto turístico es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos. Todo esto ofrece una gran variedad de servicios para atraer a un determinado número de consumidores y en la aceptación del mercado. (Ruiz, 2010)

Desde el punto de vista de accesibilidad, el mercado turístico se ha visto incrementado por una creciente demanda de turistas especiales, dada la prolongación de las expectativas de vida se han convertido en un grupo activo que requiere espacios y actividades recreativas y turísticas acorde con su condición psicofísica.

Oferta turística

La oferta turística que brinda el Ecuador recae en su mega diversidad, pluriculturalidad, riqueza natural y cultural, permitiendo nuevas opciones de demanda del turista.

Por lo tanto, La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. (SALINAS, 2011)

Definimos oferta turística al conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y socio-cultural y que poseen un determinado valor o atractivo turístico que es puesto a disposición de los públicos en un mercado competitivo. (LANDI, 2013)

Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo. (Perdomo, 2010)

La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

La oferta básica se compone de:

Recursos turísticos: Se basan en los atractivos con que cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folclórico, y son la motivación principal de la visita.

Infraestructuras: Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados. Ej. Carreteras, puertos.

Empresas turísticas: Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de transporte, etc. La oferta complementaria se compone de: Restaurantes, bares, teatros, instalaciones deportivas, otros

En un destino turístico, la oferta puesta a disposición de la demanda constituye algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, representa un todo integrado por estos productos, los servicios netamente turísticos y los no turísticos, la imagen general del destino

Facilidades turísticas

Para (Quadrini, 2013) Las facilidades turísticas (alojamiento, gastronomía, amenidades turísticas, infraestructura y /o servicios necesarios para el turista, accesibilidad y transporte) son aquellas que colaboran en la generación y constitución del producto turístico, al posibilitar la permanencia del turista en el centro receptor. Sin ellas, el recurso turístico rara vez constituye un producto turístico y la calidad es el instrumento de integración de los diferentes componentes del mismo.

El turismo accesible comienza a tomar fuerza en el país y poco a poco se empiezan a abrir nuevos destinos para personas con discapacidad. Por otro lado el mercado turístico se ha visto incrementando por una creciente demanda de este segmento de turistas, dada la prolongación de las expectativas de vida se han convertido en un grupo activo que requiere espacios y actividades recreativas y turísticas acordes con su condición física

Las barreras arquitectónicas, principalmente en los hoteles, es uno de los impedimentos para que las personas que padecen de algún tipo de discapacidad puedan viajar.

Las Facilidades turísticas son aquellas que complementan los atractivos, pues permiten la permanencia y el disfrute de una estancia agradable. Son aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones amenidades y servicios complementarios para turista.

La Metodología para inventario de Atractivos Turísticos menciona una definición de facilidades turísticas “Comprende el conjunto de bienes servicios que hacen posible la actividad turística. Se refiere a las instalaciones donde los visitantes pueden satisfacer sus necesidades y los servicios complementarios para la práctica del turismo.” (MINISTERIO DE TURISMO, 2004)

Las facilidades turísticas dirigidas a personas con discapacidades físicas y sensoriales son todas las implementaciones especiales que se incorporan en la planta turística, atractivos y planificación turística, necesarios para permitir el turismo accesible.

CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

(Subordinación Conceptual)

Planta turística

Para (Luna, 2012) la planta turística conforma la estructura de producción del sector y comprende el equipo necesario para generar los servicios que consume el turista. Este equipo denominado equipamiento turístico a su vez se sub divide en las siguientes categorías:

- Alojamiento
- Alimentación.
- Esparcimiento.
- Y otros servicios a los que hay que agregar las instalaciones complementarias (marinas, funiculares, miradores, etc.).

Superestructura

La superestructura turística es entendida como aquel soporte del cual hacen parte los institutos e identidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, que tienen como función principal el desarrollo y fomento del turismo. (Diana & Carolina , 2010)

Dentro de tal superestructura la responsabilidad de administración del turismo recae desde el nivel más alto representado por un Ministerio o Secretaria, hasta los de dirección o institutos adscritos a bienestar social u otros organismos del Estado, es decir, allí participan entidades nacionales, departamentales y municipales. “En casi todos los casos sus funciones específicas son: la promoción turística, el control de calidad de los servicios, la fijación y el control de precios, la planificación del desarrollo, el desarrollo del turismo social y, a veces, la construcción del equipamiento e instalaciones turísticas.

Infraestructura

(Cedeño, 2010) menciona que la infraestructura es , el conjunto de medios físicos y económicos que constituyen la base de sustentación para el desarrollo de cualquier sector y por ende del turismo, comprende : aeropuerto ,sistema vial ,(autopista ,carreteras y caminos)acueductos ,electricidad, telecomunicaciones ,instalaciones hospitalarias ,transporte (aéreo, terrestre, marítimo, fluvial, ferroviario)y aseo urbano

La infraestructura general es la base para que un destino se encuentre en condiciones que permitan a la población la facilidad de desarrollarse como una sociedad activa. Por su parte la infraestructura turística como se mencionó permite el desarrollo turístico, es por ello que deben existir planes estratégicos y gestiones para que cada destino mantenga dicha infraestructura de modo que el turista disfrute y se sienta cómodo de acuerdo a las instalaciones o servicios que este requiera.

Forman parte de la misma los siguientes:

- Servicios básicos: Agua, electricidad, teléfono, recolección de basura, red sanitaria, etc.
- Transportes: Puertos, aeropuertos, autobús, taxi.
- Caminos: Rutas existentes, estado.
- Servicios: Comercio, salud, educación, comunicaciones, etc.

Estructura turística

Es el conjunto de recursos que se desarrollan sobre la infraestructura concurriendo en la prestación de servicios turísticos alojamiento, restaurantes, instalaciones recreativas, agencias de turismo, oficinas de información, empresas de transporte y otras (Cedeño, 2010)

Administración turística

Selene Maldonado Alcántara (Lic. en administración de empresas) define la administración turística como la forma de manejar los recursos naturales y/o artificiales de un lugar de manera óptima dando un equilibrio y cuidado de los mismos, lo cual proporciona un bienestar económico a los involucrados, como son trabajadores y empresarios, además que los visitantes llevan como recompensa el conocimiento del lugar que se visita. (Ortiz, 2012)

Economía

Se sabe que el sector turístico aporta a nivel mundial con el 9,8% PIB, empleando a una de cada 11 personas en el planeta, lo que equivale en promedio a 277 millones de personas, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo.

Dentro de la actividad económica se encuentra Sector terciario: dedicadas a la distribución de bienes y servicios, como ser comercio, transporte, turismo.

Señalética

Es la ciencia que estudia el empleo de signos gráficos para orientar a las personas en un espacio determinado e informar de los servicios que se encuentran a su disposición.

Esta exige un lenguaje universal entre los usuarios que permita que la información llegue sin errores e inmediatamente al receptor, la señalética se emplea en lugares de gran flujo humano.

(Telles, 2012) Nos aclara las diferencias entre la Señalética vs señalización:

La Señalización está dirigida a regular el tránsito humano y motorizado en espacios predominantemente exteriores. El código utilizado ha sido previamente homologado y normalizado, siendo indiferente a las características del entorno (por ejemplo, el código de circulación).

La señalética en cambio persigue identificar, regular, y facilitar el acceso a unos servicios requeridos. La señalización es la conjunción de diversas señales que tienen en común diversos rasgos tales como: color y/o códigos de color, síntesis de formas representativas, tipografías, etc.

Recurso humano

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse.

Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita. Es por esto que, en la mayoría de las empresas por ejemplo, se realizan exhaustivos análisis y evaluaciones a los candidatos que desean ocupar un puesto de trabajo en la empresa convocante. Incluso, existen áreas dentro de la empresa destinadas a la gestión de los recursos humanos y profesionales especializados en esta disciplina, que abarca desde conocimiento legal de contrataciones hasta principios de psicología y desempeño actitudinal.

Capacitación

La capacitación es una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa, mejorando el rendimiento productivo

La capacitación es una inversión a largo plazo, es una de las más rentables que puede emprender una organización. Si a la empresa la hacen sus trabajadores, a

estos los hace la capacitación. Aunque los trabajadores tengan maravillosas aptitudes, si carecen de formación, son como diamantes en bruto, que necesitan de la talla para mostrar su verdadero valor.

Segmento de mercado

Es la división del mercado en grupos uniformes más pequeños cuyos miembros comparten ciertas características y necesidades. Dichos grupos no se imponen de manera arbitraria, sino que surge tras una investigación de mercado que permite reconocer a los diferentes segmentos. (Pérez & Merino, 2011)

La segmentación de mercado revela la existencia de grupos homogéneos en cuanto a sus integrantes (con personas que forman parte de tendencias similares y que responden de modos parecidos a las estrategias de marketing), pero heterogéneos entre sí (un grupo no se parece a otro).

CATEGORIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Turismo

La historia del turismo es extensa. Sus orígenes pueden rastrearse en la Antigua Grecia, cuando miles de personas se desplazaban para asistir a las Olimpiadas cada cuatro años. Entendido como actividad comercial, el turismo nace de la mano del inglés Thomas Cook, quien organizó el primer viaje turístico de la historia en 1841 y fundó, una década después, la primera agencia de viajes: Thomas Cook and Son.

En el glosario de la organización mundial de turismo (OMT, 2005/2007) manifiesta que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.

El término turismo designa a todas las acciones y actividades que una persona lleva a cabo durante un viaje realizado en un lugar diferente de su residencia habitual,

con el objetivo de descansar y recrearse. A las personas que practican el turismo se los denomina turistas.(Deborah, 2015)

El turismo es una forma de viajar vinculada a visitar y recorrer una zona geográfica específica que posee algún atractivo natural o cultural. Generalmente se da por sentado que el turismo implica viajes con una duración mínima de una noche de estadía y una duración máxima de 365 días, que pueden implicar la residencia en un lugar específico (una vivienda diferente de la propia, un hotel, una hostería) o bien un desplazamiento permanente de un lugar a otro.

El turismo se puede realizar por motivos de ocio y disfrute, aunque también a veces puede implicar negocios o motivos comerciales. No se considera como turismo a los viajes que una persona realiza para trasladarse a su lugar de trabajo.

Modalidad turística

Para clasificar los tipos de turismo se toma en cuenta las motivaciones prioritarias de las personas para hacer un viaje turístico; por lo tanto cada tipología está integrada por aquellas comunes o afines entre sí y que las distingue como pertenecientes a cada grupo.

La tipología es fundamental para conocer las características y expectativas de los consumidores y por otra parte para saber qué ofrecerles. Los tipos son la clave para la segmentación de mercados y ayudan a evitar mezclar segmentos antagónicos entre sí.

Turismo cultural

Corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de entrar en contacto con otras culturas y acercarse a sus identidades. Contempla como uno de sus objetivos el conocimiento de los bienes de patrimonio cultural. Los turistas que practican esta modalidad turística buscan el disfrute y comunicación de valores y aprovechamiento económico para fines turísticos. Las principales actividades están relacionadas con diferentes aspectos; por ejemplo: artístico monumental,

arquitectura popular, de exposiciones, étnico, folklore, costumbres y tradiciones, religioso, de formación, de acontecimientos singulares, festivo, literario, gastronómico e industrial. Estas actividades pueden llevarse a cabo en zonas rurales y urbanas(Ibáñez & Rodríguez Villalobos, 2010)

Turismo rural

Es aquel tipo de turismo que se realiza en zonas no urbanas, realzando la cultura, los valores y la identidad de la población local, a través de su directa y activa participación en la prestación de los servicios turísticos. Este tipo de turismo complementa las actividades económicas tradicionales y permite el intercambio positivo entre visitantes y receptores. (Ibáñez & Rodríguez Villalobos, 2010)

Cabe decir que no necesariamente vincula a los visitantes con las actividades agropecuarias, pues sus activos principales son: la contemplación de áreas específicas, el paisaje, la recreación y el descanso.

Agroturismo

Es una actividad en la que el turista busca vincularse con las labores del campo. Otras de sus motivaciones son: el contacto con las actividades económicas tradicionales en localidades regularmente pequeñas y experimentar la vida rural campesina. (Ibáñez & Rodríguez Villalobos, 2010)

Para el turista, esto significa una oportunidad de entrar en contacto con la naturaleza, paseos a pie, en bicicleta o en animales de carga, o atestiguar y degustar alimentos producidos en el lugar.

Ecoturismo

Se plantea como viajes turísticos responsables que conservan el entorno y ayudan al bienestar de la comunidad local. Se acompaña por códigos éticos y genera un enorme flujo de viajeros internacionales. Recibe el apoyo de estudiantes, pensadores y el financiamiento de los gobiernos de algunos países industrializados. Promueve la educación y esparcimiento mediante la observación y estudio de los

valores del lugar. Su desarrollo debe generar recursos para la preservación de la cultura y la naturaleza, y para la prosperidad de la comunidad donde se realiza. (Ibáñez & Rodríguez Villalobos, 2010)

Turismo de aventura

Algunos lo llaman turismo deportivo, otros más turismo de aventuras, otros tantos turismo de adrenalina o bien turismo de reto, y si bien su denominación es lo de menos, los conceptos si llegan a ser determinantes. Referente a las actividades que se practican dentro de esta modalidad encontramos a, el montañismo, rappel, escalada, cabalgata, ciclismo de montaña y la caminata.(Ibáñez & Rodríguez Villalobos, 2010)

Turismo inclusivo

El turismo inclusivo es el turismo que permite la igualdad de oportunidades, de todas las personas, para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y que además trata de buscar también la rentabilidad económica, buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector.

Según la Asociación Colombiana de Sordociegos (SURCOE), el turismo inclusivo es la garantía para el usuario de encontrar un paquete que incluya alojamiento, alimentación, transporte, visitas a diferentes sitios de interés y, en general, que cubra todas las necesidades del turista y sus acompañantes.(Villaruel, s.f.)

El Turismo Inclusivo incorpora los principios de accesibilidad universal y diseño para todos que exige que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o dispositivos turísticos, deban concebirse de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, debemos referirnos a este como aquel que se encuentra: Adaptado, accesible y sostenible, hablamos de aumentar la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen.

El concepto “Turismo Accesible” hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal ((OMT), 2016)

El Turismo inclusivo es aquel que podemos realizar todos sin perjuicio de tener alguna dificultad que nos diferencie en las capacidades con el otro. Para poner luz sobre esto, un ejemplo claro, si hay que entrar a un edificio y la entrada es a pie plano (sin desniveles) no habrá diferencia entre quien camine, ruede o arrastre los pies. (Barbeito, 2013)

Como aporte personal se puede decir que el turismo inclusivo es el Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social. Por otra parte es un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo.

CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

(Subordinación Conceptual)

Inaccesible

La palabra inaccesible se emplea para dar cuenta de aquello, un lugar, una persona, una idea, un concepto que resulta ser de muy difícil acceso o directamente imposible de acceder a él, en cualquier variante o estrategia que se intente.

Las personas con discapacidad también tienen derechos a viajar, aunque cuenten con límites que imponen el pleno disfrute del turismo como las circunstancias económicas, o la falta de accesibilidad de la oferta turística. Las Dificultades del Turismo Inclusivo se originan desde el desconocimiento sobre la accesibilidad, ya que hablar de accesibilidad no significa sólo hablar de rampas de acceso para personas con discapacidad a lugares públicos, significa ofrecer acceso a cualquier espacio a personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con discapacidad temporal, Personas con obesidad, personas de talla baja, papás con carriolas; es decir, estamos hablando de un 50% de la población.

Las personas con discapacidad tienen problemas de accesibilidad al entorno, por lo tanto, la accesibilidad para este colectivo, exige, en muchas ocasiones, unas condiciones mínimas en la adecuación técnica de las instalaciones y en la formación de los trabajadores que prestan los servicios turísticos.

Barreras

En general, una barrera de accesibilidad es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad, afectando de esta manera a la plena integración social de esa persona.

Dentro del turismo inclusivo como barreras para el acceso al pleno disfrute del turismo tenemos:

- Urbanísticas (bau):Esas que existe en las vías y espacios libres de uso público.
- En la edificación pública o privada (bae): Esas que existen en el interior de los edificios.

- En los transportes (bat): Esas que existen en los medios de transporte.
- En la comunicación (bc): Esas que impiden la expresión y recepción de mensajes mediante los medios de comunicación.

Tipos de discapacidad

Se considera discapacidad a cualquier alteración de las funciones intelectuales o físicas de la persona que le impide llevar a cabo alguno de las actividades consideradas normales. Los términos discapacidad y discapacitado no están exentos de polémica, pues hay quien los ve como peyorativos o discriminatorios. Por ello algunos especialistas recomiendan usar términos como “personas con diversidad funcional”, dando a entender que un discapacitado no está impedido para realizar algunas actividades, sino que tiene que realizarlas por otros medios distintos a los habituales. Así, por ejemplo, un invidente no está completamente impedido para leer un libro, sino que para que pueda hacerlo el libro tiene que estar escrito en braille.

(Ochoa, 2010) Menciona los diferentes tipos de discapacidad:

- Motriz: Se refieren a la pérdida o limitación de una persona para moverse, caminar, mantener algunas posturas de todo el cuerpo o de una parte del mismo.
- Física: Esta es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico) y amputaciones.
- Visual: Incluye la pérdida total de la vista, así como la dificultad para ver con uno o ambos ojos.
- Mental Abarca las limitaciones para el aprendizaje de nuevas habilidades, alteración de la conciencia y capacidad de las personas para conducirse o comportarse en las actividades de la vida diaria, así como en su relación con otras personas.
- Discapacidad Intelectual Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras. Esta discapacidad abarca toda

una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.

- Discapacidad Psíquica Las personas sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales.
- Auditiva Corresponde a la pérdida o limitación de la capacidad para escuchar.
- De lenguaje Limitaciones y problemas para hablar o transmitir un significado entendible.
- Discapacidad sensorial Comprende a las personas con deficiencias visuales, a los sordos y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje

Discapacidad física y sensorial

Discapacidad física

Las discapacidades físicas afectan a las extremidades y/ o al aparato locomotor. Se producen por malformaciones o anomalías físicas (ya sean de nacimiento o fruto de alguna enfermedad o accidente), y también por fallos en el sistema nervioso que ocasionen parálisis de extremidades (paraplejias, hemiplejias, tetraplejias...). Alguien en silla de ruedas es un discapacitado físico.

Discapacidad sensorial

Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran aquellos trastornos relacionados con la vista (ceguera total o parcial), el oído (sordera total o parcial) y con el lenguaje (dificultades en el habla).

Grados de discapacidad

El porcentaje hace referencia en el caso de las limitaciones para realizar una actividad, a que el problema esté presente en al menos ese porcentaje de tiempo en relación a la dificultad total para realizar dicha actividad que será de un 100%.

Según la cruz roja ecuatoriana existen 5 escalas de calificación según el grado de discapacidad de la persona. A partir de esta escala se podrán establecer las definiciones correspondientes.

No hay deficiencia	Ninguna, ausencia, insignificante	0-4	%
deficiencia ligero	Poca, escasa	5-24	%
Deficiencia	MODERADO Media, regular	25-49	%
Deficiencia	GRAVE Mucha, extrema	50-95	%
Deficiencia	COMPLETO total	96-100	%

Discriminación

La discriminación se presenta de diversas maneras, desde las más directas, como la negación de oportunidades educativas, trabajo, desenvolvimiento en la sociedad, hasta otras más sutiles, como la inconciencia social y el aislamiento que provocan las barreras físicas y sociales. La sociedad también minimiza este tipo de situaciones, ya que al no aprovechar el enorme potencial de estas personas también empobrece a toda la humanidad. Es necesario que los valores de las personas cambien e incrementen de tal forma que se produzcan cambios en la percepción y los conceptos relacionados con la discapacidad y así aumente la comprensión en todos los estratos de la sociedad

La discriminación es una conducta, culturalmente fundada, sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida, y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales.(Zepeda, 2015)

Laboral

La discriminación laboral consiste en toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo o con ocasión de una relación de trabajo, se base en un criterio de raza, color, sexo, religión, sindicación, opinión política o cualquier otro que se considere irracional o injustificado, y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. (Castro, 2001)

Aún en la actualidad existe una enorme discriminación laboral hacia los discapacitados, ya que, muchas veces por ignorancia, diferentes empresas y comercios no contratan a las personas discapacitadas por pensar que no son tan eficaces como una persona normal; esta discriminación también se mide mediante las malas actitudes que tiene la sociedad. Gran parte de personas componen los grupos de discapacitados que no cuentan con un trabajo y viven a expensas de sus familiares, amigos, rentas, negocios, limosnas o pensiones.

Social

Aplicando el concepto de "adaptación social" en la discriminación podemos decir que generalmente este concepto no se cumple en la sociedad actual, ya que las personas que discriminan, en ningún momento se acomodan a su medio social. Si estuvieran cómodos en su medio social no existiría la discriminación en ninguno de los aspectos mencionados anteriormente. Generalmente las personas que discriminan ven a los demás entes como desadaptados sociales, ya que costumbres, modismos y otras características no se asocian a las que ellos relacionan como conductas normales

Como juicio personal podemos decir que cuando se habla de discriminación en un entorno social determinado, existen pocos denominadores comunes que ayuden a la interacción de las personas. Entonces deducimos que la persona que discrimina se cierra considerablemente a la posibilidad de interactuar con la persona discriminada. Al no existir el "denominador común" es más difícil que se creen vínculos sociales que permitan una mayor socialización.

Política

La discriminación política es cualquier acto o conducta que tiene como resultado denegar a una igualdad de trato con respecto a otros por motivo de sus convicciones. Constituye una forma de violencia pasiva, y muchas veces la misma se manifiesta con la agresión física, pérdida de empleo o dificultades para conseguirlo, negativas de becas o cupos en instituciones educativas, de créditos en entidades financieras del Estado y dificultades para obtener cédula de identidad o pasaporte. Dentro de la implementación del turismo inclusivo en el país, no se considera o no se aplica las leyes y la obtención del derecho a personas discapacitadas, ya que es un segmento de mercado que recién se está incursionando en el mercado.

2.5: Hipótesis

Las facilidades turísticas del sector hotelero contribuyen al turismo inclusivo del Cantón Ambato provincia de Tungurahua

2.6: Señalamiento de Variables

Variable Dependiente:

Facilidades turísticas del sector hotelero

Variable Independiente:

Turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua”

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque Investigativo

Para la realización del estudio partimos de un enfoque de carácter cuali-cuantitativo, siendo cualitativa porque permite hacer uso de la observación ya que se direcciono a un segmento de mercado que son personas con discapacidad física y sensorial dando lugar al turismo del Cantón Ambato.

De igual manera se tuvo un enfoque cuantitativo ya que se obtuvieron resultados numéricos después de la aplicación de las encuestas, estas a su vez dieron resultados estadísticos sobre las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

3.2 .Modalidad de Investigación

El estudio se basó en tres modalidades que se describen a continuación:

De Campo:

Se aplicara la modalidad de campo debido a la necesidad de llegar al lugar en el que se identificó la problemática, siendo el Cantón Ambato provincia de Tungurahua en los establecimientos hoteleros, el escenario identificado, para la obtención de información necesaria para continuar con la investigación.

Documental bibliográfica:

Se tomó como base teórica aspectos que están relacionados con la información científica, documental y bibliográfica como: libros, periódicos, internet.

Tiene como propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos.

Intervención Social:

Se aplicó esta modalidad de investigación puesto que se puso en contacto directo con la población involucrada, tomando las encuestas como una herramienta fundamental de recopilación de información primaria, por lo tanto se pudo efectuar investigaciones dirigidas a la población para conocer las expectativas relacionadas con el estudio y así plantear alternativas de desarrollo en la zona.

3.3. Nivel o tipo de la Investigación

La metodología de investigación también debe considerar los niveles o tipos de investigación, puesto que ello tiene sus propias características que se articulan con determinados objetivos.

3.3.1 Exploratorio

El presente trabajo investigativo es de carácter exploratorio ya que mediante la contextualización se indaga la problemática en panoramas de distintos niveles, encontrando diferentes escenarios acorde al contexto en el que se desenvuelve.

En este nivel se sondeó el problema de investigación y luego se buscó las variables de interés investigativo, que en este caso el problema inadecuadas facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual en el cantón Ambato provincia de Tungurahua, a partir del problema se buscó las variables que son las facilidades turísticas y la inclusión social.

3.3.2. Descriptivo

El tema a investigar es de interés de acción social, en la investigación que se realiza se comparó las facilidades turísticas comunes y las facilidades orientadas a personas con discapacidad visual, otro objetivo de este nivel fue clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento según ciertos criterios, así se pudo contar con varias opiniones y tener una mejor guía para realizar la investigación; para que este sea más específico en la solución a aplicar.

En la investigación estudiada se determinó claramente la problemática social que presentan las personas con discapacidad visual y su discriminación frente al turismo.

3.3.4. Asociación de variables

Es importante mencionar que en esta investigación se aplica este nivel investigativo pues se asocian la variable independiente: las facilidades turísticas con la variable dependiente: la inclusión social, determinando el interés que generará a la sociedad y el impacto que producirá al desarrollo turístico.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Para realizar el siguiente trabajo de investigación se toma en cuenta a todos los actores involucrados dentro del Cantón Ambato provincia de Tungurahua la misma que cuenta con un total de 15 empresas hoteleras para la recolección de información según datos de la cámara de turismo de Tungurahua.

Tabla 2 : Población y Muestra

Nombre	Categoría	Dirección
NOVALUX	Primera	Av. Cevallos 15-34 Martínez
BOUTIQUE MARYCARMEN	Primera	Av.12 de Noviembre y Maldonado
EMPERADOR	Primera	Av. Cevallos 10-14 y Lalama
MIRAFLORES	Primera	Av. Miraflores y Los claveles
FLORIDA	Primera	Av. Miraflores 11-31
AMBATO	Primera	Av. Rocafuerte y Guayaquil
COMPLEXE VERSAILLES	Segunda	Av. Bolivariana (UNIANDES)
TUNGURAHUA	Segunda	Av. Cevallos 1834
COLONY	Segunda	Av.12 de Noviembre 0124 y Av. El rey
PORTUGALVIP	Tercera	Av. Los Chasquis y Rio Guayllabamba
SAN IGNACIO	Tercera	Av.12 de Noviembre y Maldonado
DE LAS FLORES	Tercera	Av. El rey y Mullmull
LAURITA	Tercera	Av. Mera 07 52 y 12 de Noviembre
GARIBALDI	Tercera	Av. Estados Unidos y Paraguay
SAHRA	Tercera	Av.12 de Noviembre y Abdón Calderón

Elaborado por : CASTRO , Jacqueline (2016)

Por lo tanto la investigación se realizará con el resultado de las encuestas ofrecidas a 30 encuestados.

MUESTRA: 30 PERSONAS.- En vista de que la población a ser investigada es un total de 30 personas, no se aplicará fórmula para extraer la muestra.

Debido al número reducido de encuestados, no se aplicara fórmula para extraer la Propuesta.

3.5. Operacionalización de Variables

Operacionalización de la variable independiente

Tabla 3: Variable Independiente: Facilidades Turísticas

DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Las facilidades turísticas (alojamiento, gastronomía, amenidades turísticas, infraestructura y /o servicios necesarios para el turista, accesibilidad y transporte) son aquellas que colaboran en la generación y constitución del producto turístico, al posibilitar la permanencia del turista en el centro receptor.(Quadrini, 2013)	Infraestructura Accesibilidad Permanencia del turista	Señalización Atención al cliente Rapas de movilización Alojamiento Planta turística Promoción Transporte Clientes potenciales Satisfacción Precios accesibles Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En la infraestructura hotelera, cual recurso considera usted que puede llegar afectar el pleno disfrute de la estadía del turista? • ¿Considera que la “accesibilidad” puede considerarse como un factor para diferenciar la oferta hotelera de la provincia de Tungurahua? • ¿Con que frecuencia ha capacitado a su personal sobre atención al cliente con discapacidad física y sensorial? • ¿Cree usted que las personas con discapacidad física y sensorial pueden convertirse en clientes potenciales? • ¿Ha recibido clientes con discapacidad física y sensorial en su establecimiento? 	Técnica : encuesta y entrevista Instrumento : Cuestionario

Elaborado por : CASTRO , Jacqueline (2016)

Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 4: Variable dependiente: turismo inclusivo

DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El Turismo Inclusivo es aquel que permite la igualdad de oportunidades entre todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada.(Muñoz, 2013)	Igualdad de oportunidades Actividad turística Cómoda y segura	Turismo Equidad social Actividades sociales Derechos y obligaciones Alojamiento Alimentación Recreación Satisfacción Ambiente armónico	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el turismo aporta a la inclusión social? • ¿Cree usted que se está desarrollando un turismo inclusivo en el Cantón? • ¿conoce usted acerca de la ley orgánica de discapacidad de Ecuador? • ¿Cree usted que el sector hotelero está preparado para atender de forma adecuada a este segmento de mercado? • ¿Posee algún empleado con discapacidad en su empresa? 	Técnica : encuesta y entrevista Instrumento : Cuestionario

Elaborado por : CASTRO , Jacqueline (2016)

3.6. Plan de Recolección de la Información

El plan de recolección de la información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de la investigación, de acuerdo con el enfoque escogido.

Tabla 5: recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación y proponer alternativas de solución al problema
2.- ¿De qué personas u objetos?	Habitantes del Cantón Ambato con discapacidad física y sensorial
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Facilidades turísticas del sector hotelero
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Jacqueline castro (Investigadora)
5.- ¿A quiénes?	Empresas hoteleras
6.- ¿Cuándo?	Abril 2015-Octubre2016
7.- ¿Dónde?	Cantón Ambato
8.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez
9.- ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Observación y Encuesta.
10.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado.

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

3.7. Plan de procesamiento de información

Al proceder con la aplicación de las encuestas semiestructuradas se obtuvo la información necesaria para continuar con la investigación.

Al realizar el levantamiento de información se pudo identificar estrategias metodológicas en relación a la hipótesis y objetivos de estudio, para lo cual se tomó en cuenta:

1. Revisión crítica de la información, la clasificación y filtración de toda información que no sea útil, esté incompleta o su uso no sea adecuado en esta investigación.
2. Ordenamiento, Organización, Sistematización y Depuración de la Información.
3. Tabulación, de datos.
4. Análisis revisión y verificación de la hipótesis

Diseño, interpretación y presentación de los resultados.

En la presente investigación, se plantea desarrollar el plan de procesamiento, el cual se será cumplido de acuerdo a los pasos establecidos en las líneas anteriores.

CAPÍTULO IV

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Para ello fue necesario aplicar una encuesta semiestructurada a las empresas hoteleras del Cantón Ambato.

Esto con la finalidad de contar con los elementos suficientes para tener los datos que ayuden a saber la realidad del turismo inclusivo que posee el Cantón. tomando como referencia el Manual de Accesibilidad Universal para sector de Servicios de Alojamiento Turístico, apoyándose con los requerimientos del INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización) realizado por el ministerio de turismo , dicha información reposan en el CAPITULO 1 : Lineamientos referidos a accesibilidad arquitectónica

- El proveedor debe procurar eliminar aquellos elementos que representen un impedimento o dificultad para el fácil acceso y uso de instalaciones, o un peligro para la seguridad de las personas. Los elementos que pueden impedir la libre circulación en el entorno inmediato del alojamiento turístico pueden ser accesos con pisos irregulares, gradas, rampas con inclinación pronunciada, topes, tuberías, letreros, ventanas con aberturas que invadan el espacio de circulación, muebles y, en general, todo tipo de obstáculo existente en la circulación de una persona.
- La entrada principal y las rampas de ingreso al alojamiento deben ser accesibles, evitando todo tipo de obstáculo o dificultad de acceso y eliminando cualquier peligro que pueda haber para la seguridad de las personas. Se debe procurar que todos los elementos dispuestos en los accesos y puertas de ingreso, especialmente aquellos que sean de vidrio, se puedan distinguir con la mayor facilidad por parte de las personas con discapacidad visual parcial o baja visión.

- El proveedor debe procurar disponer de pisos antideslizantes y tener una adecuada ubicación del mobiliario, todo lo cual constituye un factor clave para la seguridad y autonomía de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Asimismo debe procurar una correcta señalización e iluminación dentro del lobby o hall de ingreso para brindar seguridad, facilidad de desplazamiento e independencia de movilidad a las personas con discapacidad al interior del alojamiento turístico.
- Los asientos que se ubiquen en el lobby deben tener la altura adecuada para evitar que las personas con movilidad reducida o adultos mayores precisen de asistencia para sentarse o levantarse.
- El proveedor debe evitar que las personas con silla de ruedas o adultos mayores deban pedir asistencia para ser atendidos. Las instalaciones deben ser concebidas pensando en la atención que se brinde a las personas con discapacidad. Toda persona debe ser capaz de poder firmar su ingreso y salida (check in/out), realizar sus pagos, y llenar el libro de comentarios de manera autónoma sin necesidad de asistencia alguna.
- El diseño de las habitaciones accesibles debe enfocarse en atender las diferentes discapacidades. Debe contar además con señalización, iluminación y tecnología adecuada para poder brindar la seguridad y comodidad necesaria a la persona con discapacidad y/o movilidad reducida. Una habitación accesible debe tomar en cuenta todos los lineamientos anteriores en cuanto a puertas, ventanas, pisos, baños y movilidad horizontal.

Para ello se analizó la información general que se obtuvo, mediante la encuesta implementada por la investigadora (Jacqueline castro)

Se aplicaron 30 encuestas con los siguientes resultados:

4.2: Interpretación de datos

Pregunta N° 01: En la infraestructura hotelera, ¿Cual recurso considera usted que puede llegar afectar el pleno disfrute de la estadía del turista?

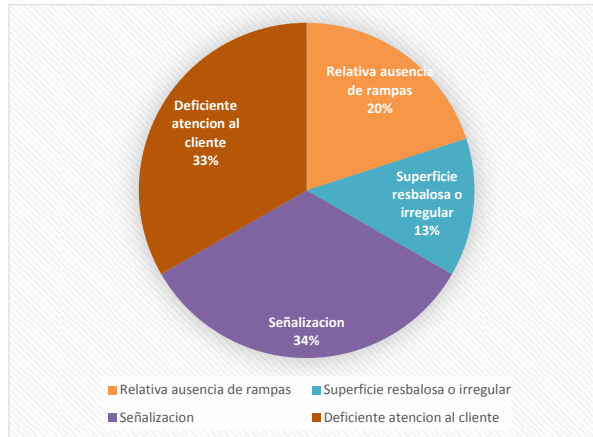
Tabla 6: Pregunta 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Relativa ausencia de rampas	6	20%
Superficie resbalosa o irregular	4	13%
Señalización	10	34%
Deficiente atención al cliente	10	33%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 7: Pregunta 1



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Se puede observar que de las 30 personas encuestas, 10 piensan que el recurso que puede llegar afectar el pleno disfrute de la estadía del turista es la señalización con un 34 % seguido de la deficiente atención al cliente con un 33% como tercer recurso ocupa la relativa ausencia de rampas con un 20% finalizando la superficie resbalosa e irregular con un 13%.

Interpretación: Se puede afirmar que todos los recursos antes mencionados son importantes ya que cada uno cumple una función o servicio diseñado con criterios de accesibilidad universal y diseño para todos , lo cual ayuda a que el servicio sea más cómodo y seguro .

Pregunta N° 2: ¿Considera que la “accesibilidad” puede considerarse como un factor para diferenciar la oferta hotelera de la provincia de Tungurahua?

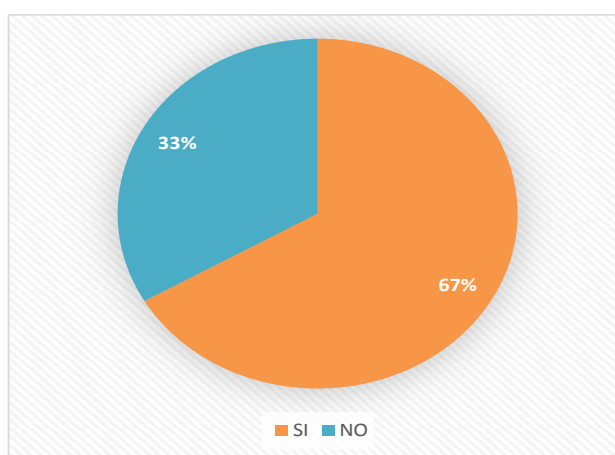
Tabla 7: Pregunta N° 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	67%
NO	10	33%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 8: Pregunta 2



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Como se puede observar del total de respuestas 20 encuestados consideran que la “accesibilidad” puede considerarse como un factor para diferenciar la oferta hotelera de la provincia de Tungurahua, esto representa el 67%, por otro lado 10 encuestados no están de acuerdo en que la accesibilidad no cuenta como un factor de diferenciación ya que están acostumbrados a un mismo tipo de turista representando estos el 33%

Interpretación: Con los datos representados en el gráfico se puede concluir que la población encuestada considera que la accesibilidad puede considerarse como un factor para diferenciar la oferta hotelera de la provincia dado que si un hotel es accesible para discapacitados tienen amplias oportunidades en el mercado, dado que será reconocida por su prestigio y buen servicio.

Pregunta N° 03: ¿Con que frecuencia ha capacitado a su personal sobre atención al cliente con discapacidad física y sensorial?

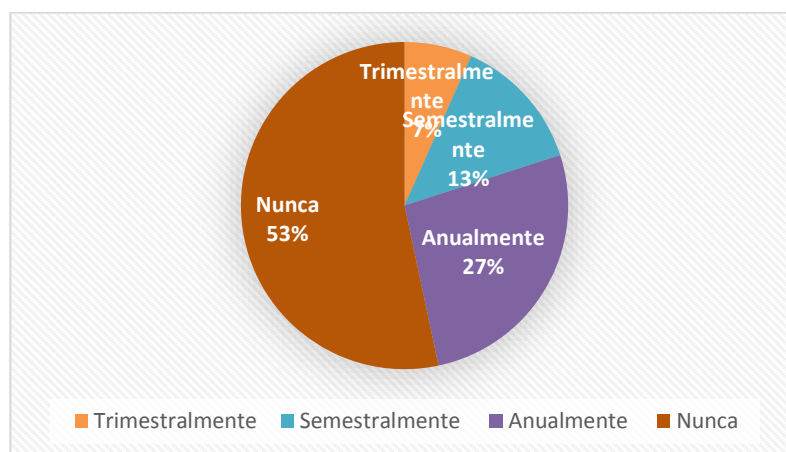
Tabla 8: Pregunta 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trimestralmente	2	20%
Semestralmente	4	13%
Anualmente	8	34%
Nunca	16	33%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 9: Pregunta 3



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De los datos estadísticos presentados se puede notar un gran porcentaje de empresas hoteleras que no capacitan a su personal en temas de turismo inclusivo.

Interpretación: Es evidente el desinterés de los empresarios hoteleros hacia la expansión de nuevos segmentos de mercado, a brindar un servicio de excelencia que su personal se sienta capaz de brindar atención a personas con discapacidad física y sensorial.

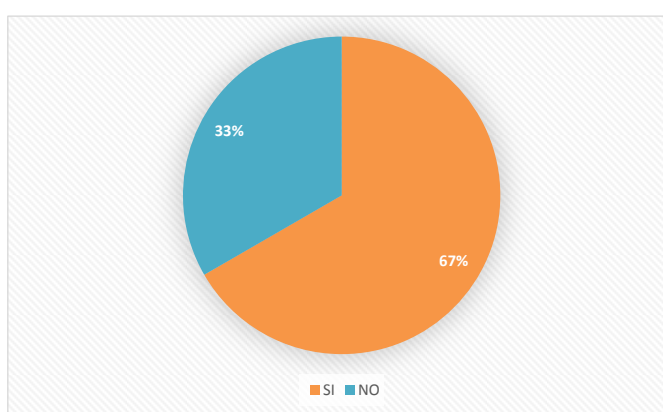
Pregunta N° 4: ¿Cree usted que las personas con discapacidad física y sensorial pueden convertirse en clientes potenciales?

Tabla 9 : Pregunta 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	67%
NO	10	33%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 10 : pregunta 4



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, existe una decisión dividida al determinar si el sector puede convertirse en cliente potencial, sin embargo hay un mayor porcentaje de personas que afirman que es posible.

Interpretación: Las personas con discapacidades físicas y sensoriales pueden convertirse en clientes potenciales, debida a diversas razones, una de ellas ya que es una oportunidad real de negocio para las empresas si atienden sus necesidades con una oferta de productos y servicios diseñados con criterios de accesibilidad universal y diseño para todos.

Por otro lado se puede observar que un porcentaje de encuestados por el contrario responden que no es posible, esta respuesta se debe a que todavía existe discriminación por parte de la sociedad.

Pregunta N° 5: ¿Ha recibido clientes con discapacidad física y sensorial en su establecimiento?

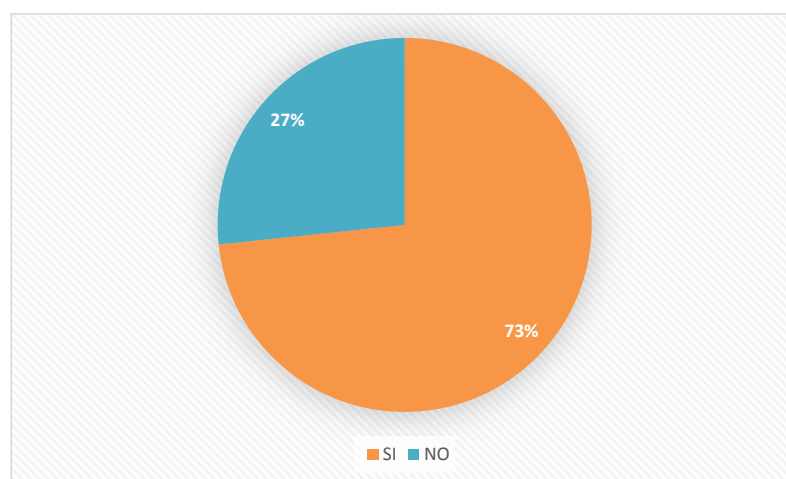
Tabla 10: Pregunta 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	73%
NO	8	27%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 11: Pregunta 5



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Después de lo anterior expuesto se puede observar un total de 22 personas que constituyen el 73% de los encuestados señalan que han recibido turistas con discapacidades físicas y sensoriales, por otra parte 8 personas que representan el 27% opina lo contrario

Interpretación: Sobre la base de las consideraciones anteriores, se pudo evidenciar en el estudio de campo que este sector tiene las mismas necesidades y expectativas al igual de quienes no poseen ningún tipo de discapacidad, por lo cual las empresas hoteleras brindan sus servicios sin ninguna restricción

Pregunta N° 6: ¿Cree usted que el turismo aporta a la inclusión social?

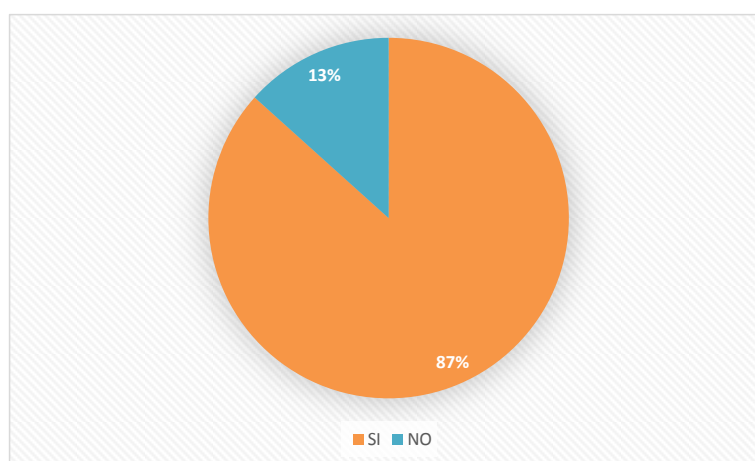
Tabla 11: Pregunta 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	87%
NO	4	13%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 12: Pregunta 6



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De las 30 encuestas realizadas, 26 encuestados consideran que el turismo si aporta a la inclusión social, lo que corresponde al 87%. Por otro lado 4 encuestados consideran que el turismo no aporta a la inclusión social ya que es una nueva tendencia en el país.

Interpretación: El turismo como inductor del desarrollo, de la inclusión social y de la integración regional dado que es una actividad recreacional que permite la inclusión social es decir no existe discriminación hacia ninguna persona independientemente de su discriminación.

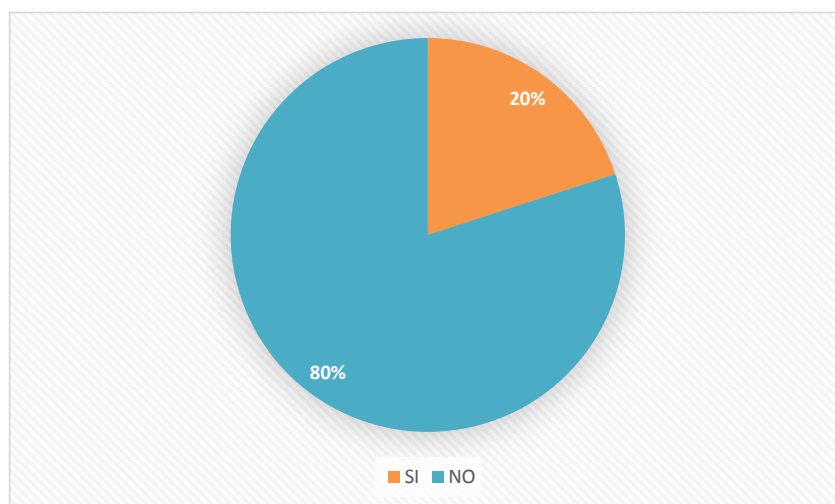
Pregunta N° 7: ¿Cree usted que se está desarrollando un turismo inclusivo en el Cantón?

Tabla 12: Pregunta 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	20%
NO	24	80%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 13: Pregunta 7



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Con los datos obtenidos podemos decir que de las 30 encuestas 6 personas que representan el 20% consideran que se están desarrollando turismo inclusivo en el Cantón por otro lado 24 encuestados considerado el 80% de total de encuestados consideran que en el Cantón Ambato no se está desarrollando un turismo inclusivo ya que es una modalidad turística que recién está incursionando en el país

Interpretación: Con la ayuda de estos datos se evidencia que los encuestados dan a entender que el cantón no desarrolla un turismo inclusivo.

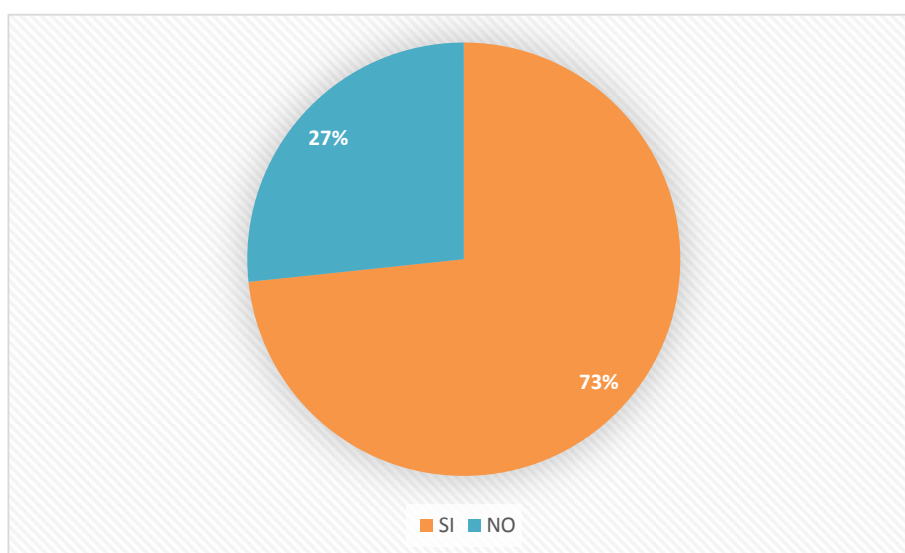
Pregunta N° 8: ¿Conoce usted acerca de la ley orgánica de discapacidad de Ecuador?

Tabla 13 : Pregunta 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	73%
NO	8	27%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 14: Pregunta 8



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Se deduce que de las 30 encuestas realizadas, 22 personas cuentan con conocimientos acerca de la ley orgánica de discapacidades del Ecuador lo que corresponde al 73%. Por otro lado 8 encuestados desconocen acerca de esta ley lo que corresponde al 27%.

Interpretación: La ley orgánica de discapacidades del Ecuador menciona sobre 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 mencionados en el artículo 44.

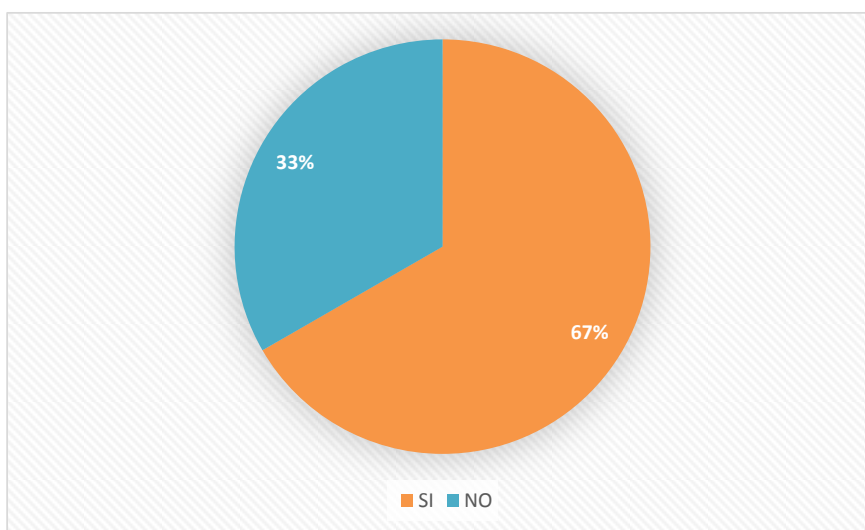
Pregunta N° 9: ¿Cree usted que el sector hotelero está preparado para atender de forma adecuada a este segmento de mercado?

Tabla 14: Pregunta 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	67%
NO	10	33%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 15 : Pregunta 9



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, existe una decisión dividida al determinar si la población encuestada Cree usted que el sector hotelero está preparado para atender de forma adecuada a este segmento de mercado dando como resultado si el sector puede convertirse en cliente potencial, sin embargo hay un mayor porcentaje de personas que afirman que es posible.

Interpretación: Las personas con discapacidades físicas y sensoriales pueden convertirse en clientes potenciales, debida a diversas razones, una de ellas ya que es una oportunidad real de negocio para las empresas si atienden sus necesidades con una oferta de productos y servicios diseñados con criterios de accesibilidad universal y diseño para todos.

Pregunta N° 10: ¿Posee algún empleado con discapacidad en su empresa?

Tabla 15 : Pregunta 10

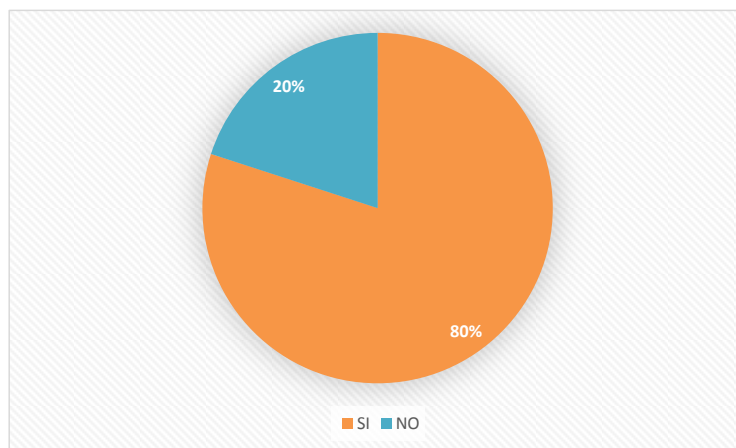
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--------------	------------	------------

SI	24	80%
NO	6	20%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 16 : Pregunta 10



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Se puede observar que de las 30 personas encuestas, 24 cuentan con al menos una persona con discapacidad dentro de su empresa, esto equivale al 80%, 6por otro lado no cuentan con personal con discapacidad ya que consideran que es un riesgo para la empresa, esto equivale al 20%

Interpretación: Al poseer al menos un empleado con discapacidades indica que los empresarios o dueños de los establecimientos cumplen con lo estipulado en el artículo 42 numeral 33 del Código del Trabajo que determina que el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad.

4.2. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

Para la comprobación de la hipótesis de la presente investigación se utilizó el método estadístico conocido como Chi cuadrado (χ^2).

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

HO: Hipótesis Nula

Las facilidades turísticas del sector hotelero

NO contribuirán al turismo inclusivo del Cantón Ambato provincia de Tungurahua.

H1: Hipótesis alternativa.

Las facilidades turísticas del sector hotelero **SI** contribuirán al turismo inclusivo del Cantón Ambato provincia de Tungurahua.

4.2.2. Selección del nivel de la población

Para comprobación de la hipótesis se maneja el nivel $\alpha=0,05$

4.2.3. Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la presente investigación de campo, el total del universo de la investigación.

Tabla 16 : población para la verificación de la hipótesis

POBLACION	PERSONAS	PORCENTAJES
Empresas hoteleras	30	100%
Total	30	100%

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

4.2.4. Especificación de lo estadístico

Por la cual se formula un cuadro de 4 filas 4 columnas con lo cual se establece las respectivas frecuencias observadas.

Tabla 17 :Especificación de lo estadístico (frecuencias observadas)

PREGUNTA	OPCION 1	OPCION 2	SUBTOTAL
2	20	10	30
8	22	8	30
6	26	4	30
7	6	24	30
TOTAL	74	46	120

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Luego de haber establecido las frecuencias observadas y mediante los resultados logrados, se procede a establecer las frecuencias esperadas .

Tabla 18 : Especificación de lo estadístico (frecuencias esperadas)

FRECUENCIAS ESPERADAS	
18.50	11.50
18.50	11.50
18.50	11.50
18.50	11.50

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

4.2.5 especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a comprobar los grados de libertad tomando en cuenta que el cuadro consta de 4 filas y 2 columnas .

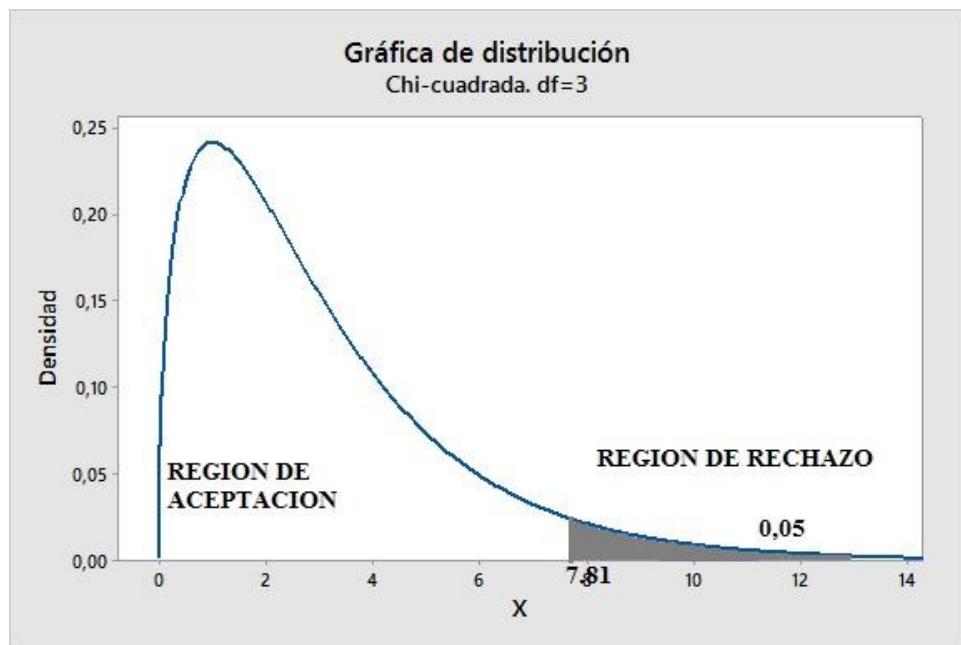
Tabla 19: Grados de libertad

GRADO DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
gl=	4-1	2-1
gl=	3	1
gl=	(3*1)	
gl=	3	$X^2 = 7.81$

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

De acuerdo con la presente tabla con 3 ° de libertad y en un nivel de significación de 0,05 el valor de $X^2 T$ es 7,81 por lo tanto si $X^2 C$ es $\leq X^2 T$ se acepta la hipótesis nula (HO), caso contrario se rechazara aceptando la hipótesis alternativa (H1).

Gráfico N° 17: Grafico representación grafica de aceptación y rechazo



Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

4.2.6 Recolección de Datos y Cálculo de la Estadística

Para tal resultado se utilizará la siguiente fórmula

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

X^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

Tabla 20: *Recolección de datos (Chi cuadrado)*

O	E	O-E	O - E²	(O - E)²/E
20	18.50	1.50	2.25	0.12
22	18.50	3.50	12.25	0.66
26	18.50	7.50	56.25	3.04
6	18.50	-12.50	156.25	8.45
10	11.50	-1.50	2.25	0.20
8	11,50	-3.50	12.25	1.07
4	11,50	-7.50	56.25	4.89
24	11,50	12.50	156.25	13.59
120	120			32.02
				X²C (32.02)

Elaborado por : CASTRO, Jacqueline (2016)

Una vez obtenido el resultado de **X²C (32.02)** y resulta mayor al **X²T= 7,81**; por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa **H1**: Los recursos digitales **SI** contribuirán en la información turística a los visitantes del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para conocer las necesidades del turista con discapacidad se debe estudiar su comportamiento desde el punto de vista psicológico. Esta ciencia aportará para: que la discapacidad que posea alguna persona no se convierta en una minusvalía.

En los últimos años se han aprobado normas y leyes a nivel nacional e internacional, cuya finalidad es lograr que el producto turístico sea accesible para este grupo prioritario, y a su vez, alcanzar la igualdad de todas las personas al momento de disfrutar del ocio como un derecho, compartiendo uno de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.

CONCLUSIONES

- Las facilidades turísticas del sector hotelero son un punto clave e importante al momento de elegir un producto turístico, que tenga las necesidades y facilidades apropiadas para que un turista con discapacidad física o sensorial, sin embargo el tema de turismo inclusivo todavía no se ha consolidado en el Cantón .
- Las empresas hoteleras tienen una gran importancia en el tema de accesibilidad, primero por ser uno de los elementos más importantes del turismo y segundo por ser el hotel el alojamiento más utilizado por las personas con discapacidad.
- Después de conocer la realidad que atraviesan los hoteles del Cantón Ambato con respecto al tema de accesibilidad, se concluye que:
 - a) En la mayoría de hoteles no existe conocimiento del tema de accesibilidad, por lo tanto, difícilmente tiene un manejo apropiado de las leyes y normativas que se deben cumplir.
 - b) El acondicionamiento que se realiza en los hoteles en la mayoría de los casos no cumplen con lo indicado en las normas, adecuando a sus establecimientos sin los

parámetros establecidos. Por ende existe una falta de control por parte de las entidades que rigen este tema.

c) Los cambios diversos que se enfrentan las empresas hoteleras debido a las nuevas tendencias que surgen en su entorno, sumándole la información escasa que existe en el país con respecto a la materia de accesibilidad en los hoteles y las necesidades del turista con discapacidad; justifica el interés de ésta investigación.

RECOMENDACIONES

- Es conveniente, que las entidades públicas que estén vinculadas con el tema de accesibilidad, desarrollen mecanismos que aseguren el cumplimiento de leyes y normativas para poder garantizar el derecho al ocio de las personas con discapacidad.
- Establecer como política en los hoteles de cuatro estrellas un plan de evaluación de accesibilidad. Con el fin de identificar las barreras existentes en las diferentes áreas del establecimiento para eliminarlas y poder adecuar o construir, consiguiendo que el hotel pueda ser en su mayoría o totalidad accesible.
- Establecer como política que los hoteles que tengan un número total de 30 habitaciones cuenten con mínimo una habitación accesible y sus dependencias sean adecuadas para un fácil acceso.
- Fomentar por parte de las entidades públicas (Ministerio de Turismo, CONADIS, Secretaria de la Discapacidad, entre otras) a la participación de cursos, seminarios, talleres, etc.; que se relacionen con el tema de accesibilidad y concienciar a la población en general, en especial a los propietarios de los hoteles y personas que estén involucradas en el sector turístico.

BIBLIOGRAFÍA

- Ibáñez, R., & Rodríguez Villalobos, I. (08 de Octubre de 2010). *inecc.gob.mx*.
Obtenido de inecc.gob.mx:
www2.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/669/tipologias.pdf
- (OMT), O. M. (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. Obtenido de Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance:
cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf
- Barbeito, N. (20 de Noviembre de 2013). *TURISMO INCLUSIVO, algunos conceptos y el mejor ejemplo en Argentina* . Obtenido de TURISMO INCLUSIVO, algunos conceptos y el mejor ejemplo en Argentina :
<http://nelidabarbeito.blogspot.com/2013/11/turismo-inclusivo-unos-conceptos-y-lo.html>
- buenas tareas* . (24 de octubre de 2010). Obtenido de buenas tareas :
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Facilidades-Tur%C3%ADsticas/971778.html>
- Castro, J. F. (07 de Marzo de 2001). *discriminacion en las relaciones laborales* . Obtenido de discriminacion en las relaciones laborales :
www.dt.gob.cl/1601/articles-65173_recurso_1.pdf
- Cedeño, J. D. (24 de Noviembre de 2010). *monografias .com*. Obtenido de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos82/sistema-turistico/sistema-turistico.shtml>
- CONADIS. (2013). *Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Quito.
- Costa , D., & Sonaglio, K. (2013). Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas. El caso de Santa Cruz, RN- Brasil. *Scielo*, 4.
Obtenido de
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000600003

- cudadano, e. (05 de Abril de 2015). *elciudadano.gob.ec*. 2015: *Gobierno se plantea metas ambiciosas para el turismo (presentación)*. Obtenido de *elciudadano.gob.ec*: <http://www.elciudadano.gob.ec/gobierno-se-plantea-metas-ambiciosas-para-el-sector-turistico-en-2015/>
- Deborah. (29 de Mayo de 2015). *significado.net*. Obtenido de *significado.net*: <http://significado.net/turismo/>
- Diana , & Carolina . (27 de Abril de 2010). *blogspot.com*. Obtenido de *blogspot.com*: <http://indagaenelmundopordepartamentodelmeta.blogspot.com/2010/04/su-perestructura-turistica.html>
- Dominguez, T. (2009). *Marketing turístico para personas con discapacidad*. Vigo.
- Hernández, J. (2011). *Acessibilidad Universal para todos. Arquitectura y Urbanismo*. . ESPAÑA: Fundación Once.
- Ibarra, J., & Panosso, A. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revista Iberamerica de turismo. Una propuesta de categorización. *Pasos revista de turismo y patrimonio cultural*, 45. Obtenido de http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1404/Art_IbarraCoronelJJ_Turismoparapersonascondiscapacitadas_2016.pdf?sequence=1
- LANDI, C. R. (11 de Abril de 2013). *Problematica turistica* . Obtenido de *Problematica turistica* : <http://problematicaturistica.blogspot.com/2013/04/oferta-y-demanda-turistica.html>
- Lo Fruscio, P. (2011). *Estudio de Turismo accesible*. Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>
- Luna, L. G. (12 de Mayo de 2012). *monografias.com*. Obtenido de *monografias.com*: www.monografias.com/trabajos-pdf/investigacion-turistica/investigacion-turistica.pdf
- Méndez, N. (2010). (PDF) *TURISMO ACCESIBLE*. Obtenido de (PDF) *TURISMO ACCESIBLE*:

- <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- Molina, M., & Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España. *Redylac*, 19. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39813352002.pdf>
- Muñoz, R. (19 de Julio de 2013). *anundis.com*. Obtenido de *anundis.com*: <http://www.anundis.com/profiles/blogs/conoces-el-gran-secreto-del-turismo-inclusivo>
- Ochoa, J. (25 de Marzo de 2010). *slideshare.net*. Obtenido de *slideshare.net*: <http://es.slideshare.net/julius8a/tipos-de-discapacidad-3558629>
- OMT. (2005/2007). *Organizacion Mundial de Turismo* . Obtenido de Organizacion Mundial de Turismo : <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Ortiz, A. (14 de Noviembre de 2012). *blogspot.com*. Obtenido de *blogspot.com*: <http://admituri.blogspot.com/2012/11/administracion-turistica.html>
- Perdomo, A. (09 de Octubre de 2010). *slideshare*. Obtenido de *slideshare* : <http://es.slideshare.net/mrojas/oferta-turistica-5399758>
- Pérez, J., & Merino, M. (2011). *definicion.de*. Obtenido de *definicion.de*: <http://definicion.de/segmentacion-de-mercado/>
- Piñole, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Madrid: Ramón Areces S.A.
- Pretelt, J. (2015). *Servicios turísticos*. Obtenido de Servicios turísticos: <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- Quadrini, F. (2013). *Publicación CECIET 2013*. Obtenido de *Publicación CECIET 2013*: https://www.google.com.ec/?gws_rd=ssl#q=facilidades+turisticas+quadrini+fabiana+
- Ruiz, Z. B. (Octubre de 2010). *Monografias .com*. Obtenido de *Monografias .com*: <http://www.monografias.com/trabajos82/producto-turistico/producto-turistico2.shtml#ixzz4E8jR8udv>
- SALINAS, J. P. (06 de junio de 2011). *comparacion de la oferta turistica* . Obtenido de *comparacion de la oferta turistica* :

<http://ofertaturisticacancuncuba.blogspot.com/2011/06/oferta-turistica-definicion.html>

Socatelli, M. (Noviembre de 2013). *Intermark*. Obtenido de Intermark:

https://www.google.com.ec/?gws_rd=ssl#q=definicion+de+mercado+turistico+segun+autores

Solano, N. (2012). *Buenas prácticas turísticas*. Obtenido de Buenas prácticas turísticas: <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=8>.

Tamayo, C., Portes, F., Balanzategui, M., & Andrade, G. (2009). Propu de Guayaquil para personas con movilidad reducida esta de una norma técnica de accesibilidad para la oferta turística. Guayaquil.

telegrafo, e. (2015). *el telegrafo*. Obtenido de el telegrafo :

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional-centro/1/7-anos-de-turismo-inclusivo-en-ambato>

Telles, C. O. (16 de Enero de 2012). *scribd.com*. Obtenido de scribd.com:

<https://es.scribd.com/doc/79293409/Concepto-de-senaletica>

Villarroel, P. (s.f.). *academia.edu*. Obtenido de academia.edu:

https://www.academia.edu/8888246/TURISMO_INCLUSIVO

Zepeda, J. R. (Diciembre de 2015). *Jesús Rodríguez Zepeda*. Obtenido de Jesús

Rodríguez Zepeda: www.redalyc.org/pdf/325/32513404.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Solicitud dirigida a la cámara de turismo del Cantón Ambato



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA
MODALIDAD PRESENCIAL

Ambato, 13 de Enero del 2017

Anexo 2: Respuesta de la solicitud por parte de la cámara de turismo del Cantón Ambato



Ambato, 19 de enero de 2017
Of. 0103-CPTT-2017

Licenciado Mg.
Oscar Abril
COORDINADOR DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
Presente.-

De mi consideración:

En atención a su solicitud referente al tema de investigación, "LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA", realizado por el señor JACQUELINE ELIZABETH CASTRO CASTRO, nos permitimos expresar su beneplácito en aceptar esta petición, a la vez comprometerse a facilitar la información que la Cámara disponga para este propósito, y sobre todo, pueda servir esta investigación para los fines propuestos.

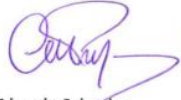
Hago propicia la ocasión para saludarle y reiterarle el sentimiento de nuestra consideración.

Seguros de contar con su apoyo me suscribo no sin antes expresar mis mas sinceros agradecimientos.

Lic.Mg. Oscar Abril

COORDINACIÓN DE CARRERA

Atentamente,



Eduardo Calvache
DIRECTOR EJECUTIVO



Calle Montalvo 3-10 y Rocafuerte, 2^o piso alto • Telefax: (03)2822149
E-mail: capturtun@andinanet.net • Ambato - Ecuador

Anexo 3: Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE
EDUCACION



LA

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA

ENCUESTA

Objetivo: identificar la accesibilidad para personas con discapacidad física y sensorial (turismo inclusivo) actual en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

Dirigido: Empresas Hoteleras del Cantón Ambato

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Responda con una X
- Escoja una de las opciones de las preguntas

PREGUNTAS

- En la infraestructura hotelera, ¿Cuál recurso considera usted que puede llegar a afectar el pleno disfrute de la estadía del turista?

Marque con una X	
-------------------------	--

Relativa ausencia de rampas	
Superficie resbalosa o irregular	
Señalización	
Deficiente atención al cliente	

- Considera que la “Accesibilidad” puede considerarse como un factor para diferenciar la oferta hotelera de la provincia de Tungurahua?

Marque con una X	
SI	
NO	

- ¿Con que frecuencia ha capacitado a su personal sobre atención al cliente con discapacidad física y sensorial?

Marque con una X	
Anualmente	
Semestralmente	
Anualmente	
Nunca	

- ¿Cree usted que las personas con discapacidad física y sensorial pueden convertirse en clientes potenciales?

Marque con una X	
SI	
NO	

- ¿Ha recibido clientes con discapacidad física y sensorial en su establecimiento?

Marque con una X	
SI	
NO	

- ¿Cree usted que el turismo aporta a la inclusión social?

Marque con una X	
SI	
NO	

- ¿Cree usted que se está desarrollando un turismo inclusivo en el Cantón?

Marque con una X	
SI	
NO	

- ¿Conoce usted acerca de la ley orgánica de discapacidad de Ecuador?

Marque con una X	
SI	
NO	

- ¿Cree usted que el sector hotelero está preparado para atender de forma adecuada a este segmento de mercado?

Marque con una X	
SI	
NO	

- ¿Posee algún empleado con discapacidad en su empresa?

Marque con una X	
SI	
NO	

ARTÍCULO ACADÉMICO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**La calidad del Turismo accesible inmerso en la oferta de servicios hoteleros,
en el cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.**

**The quality of accessible tourism immersed in the offer of tourist services, in
the canton Ambato, Tungurahua Province.**

Castro Castro Jacqueline Elizabeth

Melo Fiallos Diego Fernando

jacqueline1992_castro_@hotmail.com

Abril – Septiembre 2016

Resumen: El artículo da a conocer, sobre la accesibilidad en los servicios turísticos enfocado en un turismo para todas las personas sin excluir aquellas con discapacidades especiales, debido a la escasa atención y prioridad de ofrecer

actividades turísticas dirigidas a este segmento de mercado, es importante recalcar que tienen las mismas oportunidades y derechos al disfrute y confort de los mismos, a través de la mejora en la calidad de la oferta turística en base a la atención para fortalecer el acceso , hacia los lugares turísticos mediante la adecuada información por parte de los servidores turísticos de manera estandarizada , y versátil en el cual puedan satisfacer las expectativas de las personas.

Además, permite mejorar la calidad entorno a los productos, en relación a la implementación de estrategias para seguir manuales técnicos, sobre la atención prioritaria a este grupo de turistas, para realizar buenas prácticas vinculadas con la aplicación de conocimientos de los servidores turísticos, en la que permitirá fortalecer el ámbito económico hacia el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Ambato, cuya innovación es ser puesto a disposición de los turistas mediante la inclusión social con ellos se logrará:

- Ser pioneros en ofrecer un turismo accesible en la ciudad.
- Concienciar a los empresarios turísticos sobre las necesidades y adecuaciones en las instalaciones turísticas para las personas con capacidad.
- Posibilitar el cambio social y cultural.
- Brindar beneficios mediante los servicios a ofertar para este segmento de mercado.

Palabras claves: Turismo accesible, servicios turísticos, atención prioritaria, buenas prácticas turísticas.

Abstract: The article reports on accessibility in tourist services focused on tourism for all people, not excluding those with special disabilities. Due to the scarce attention and priority to offer tourist activities directed to this segment of market, is important to emphasize that they have the same opportunities and rights to the enjoyment and comfort of the same ones, through the improvement in the quality of the tourist offer based on the attention to strengthen the access, to the tourist places by means of the adequate information on the part of the tourist servants in standardized way, and versatile in which they can meet the expectations of people.

In addition, it improves the quality of products, in relation to the implementation of strategies to follow technical manuals, on the priority attention to this group of tourists, To carry out good practices related to the application of knowledge of the tourist servers, in which it will strengthen the economic sphere towards the development of accessible tourism in the Ambato city, whose innovation is to be made available to tourists through social inclusion with them will be achieved:

- To be pioneers in offering accessible tourism in the city.
- Raise awareness among tourist entrepreneurs about the needs and adaptations in tourist facilities for people with capacity.
- Enable social and cultural change.
- Provide to benefits through the services to be offered for this market segment.

Keywords: Accessible tourism, tourist services, priority attention, Good tourist practices

Introducción

El turismo conlleva a una responsabilidad social, para incluir a grupos de personas en actividades turística, bajo parámetros de concienciación y de políticas públicas para la atención prioritaria de las personas con discapacidades como nuevo mercado potencial, a través de la colaboración y compromiso empresarial de un determinado sector turístico, y el apoyo que se dé para desarrollar un turismo inclusivo. Por esta razón, La Organización de Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura (UNESCO) asevera que el nicho de mercado, se compone del 10% de la población mundial, es decir más de 650 millones de personas que también pueden realizar turismo con los mismos derechos para la participación en diversas actividades.

El turismo accesible, permite agrupar a un conjunto de personas con discapacidades especiales, cuyo interés se enfoca en realizar actividades de carácter turístico, a través de la información correspondiente de las alternativas que ofrece el ámbito hotelero y turístico, relacionados con las actividades y servicios que requiere en la ciudad de Ambato, por lo tanto son nuevas opciones para el desarrollo del turismo

inclusivo, cuya prioridad es involucrar la accesibilidad, y la atención prioritaria bajo parámetros de calidad, por parte de los actores involucrados lo que comprenderá un número específico de turistas con discapacidad, para vincular el turismo de una manera benéfica para que dicho segmento de mercado pueda disfrutar del tiempo libre y contribuir al esfuerzo de la inclusión social y económico del sector.

Cabe recalcar que la importancia, para desarrollar un turismo accesible se debe al cambio de mentalidad por parte de los empresarios turísticos, en incluir servicios y productos de calidad así como en las instalaciones la facilidad turística para este grupo de turistas, por ello en ciudades como Cuenca, se ha logrado consolidar una visión global y sostenible en el sentido de nuevas alternativas para brindar atención prioritaria, relacionada a la certificación de llevar buenas practicas turísticas, a través de gestión de calidad y prestación de servicios así mismo, en la ciudad de Ibarra y Quito se ha prolongado un turismo con las facilidades en la oferta de productos y servicios conjuntamente con el apoyo del Ministerio de Turismo (MINTUR), para que las personas con movilidad reducida tengan las mismas oportunidades e igualdad de atención en el ámbito turístico.

El presente trabajo, tiene como objetivo general analizar aspectos sobre el turismo accesible para personas con discapacidades o movilidad reducida, para evidenciar la escasa promoción de productos y servicios con la información pertinente dirigida a este segmento de mercado, en el progreso del turismo inclusivo, el cual puede ser realizado de una manera técnica, de acorde a la atención personalizada posteriormente la integración en el turismo, en base al disfrute emocional que puedan ofertar los servidores turísticos en la ciudad de Ambato.

Turismo accesible

El turismo accesible, crea una oportunidad y derecho de inclusión para las personas con movilidad reducida, posibilitando la integración en actividades y servicios turísticos enfocándose al desarrollo personal y satisfacción de disfrutar de dichos servicios turísticos. De acuerdo con (Méndez, 2010) expresa que: “El turismo accesible está destinado a este grupo de personas con necesidades especiales, en la

intención de dar soluciones que consisten básicamente en establecer pautas de inclusión, para que el turismo sea una actividad disfrutada por todos”.

El turismo representa una de las actividades económicas a nivel mundial, debido al desplazamiento de las personas fuera del lugar de origen, por este motivo se incorpora en ofertar servicios de calidad, referentes a la satisfacción de las personas con discapacidad, para que sean tomadas en cuenta dentro de este tipo de turismo, y a la diversidad de productos a ofrecer. Para (Lo Fruscio, 2011) menciona lo siguiente:

El turismo y el desarrollo de actividades recreativas deben apuntar también a las personas con capacidades restringidas, no solo por motivos sociales sino porque también es un buen negocio. Para esto, se deben desarrollar planes estratégicos competitivos que produzcan nuevos productos y servicios, creen atractivos novedosos diversifiquen la oferta y proporcione una mejor calidad de servicio sin exclusiones.

Razón para realizar un turismo accesible

La importancia de que las personas con movilidad reducida, también representa un segmento de mercado potencial en el que se le atribuye servicios y acceso a las instalaciones de manera óptima, bajo parámetros de calidad, mediante beneficios en aportar al desarrollo empresarial de un determinado sector mediante los requerimientos y necesidades del segmento de mercado. Según (Tamayo, et al, 2009) expresan lo siguiente:

- **Es un mercado potencial de millones:** Los estudios de la Organización Mundial de la Salud han determinado que entre 500 y 600 millones de personas (7% y 10% de la población mundial) poseen algún tipo de discapacidad (...) se alcanza un volumen del 40% de la población mundial. De ahí la gran potencialidad de este mercado que debe ser aprovechada por destinos y empresas.
- **Es un segmento de mercado en crecimiento:** La proporción de personas con discapacidad es mayor a medida que aumenta la

esperanza de vida a nivel mundial, en especial en los países desarrollados.

Beneficios del turismo accesible

- **Incrementa la rentabilidad empresarial:** Debido al número de personas que integran este segmento de mercado, el lograr captar un porcentaje de este, permitirá aumentar la rentabilidad de las empresas turísticas y beneficios económicos para los destinos turísticos.
- **Mejora la imagen de un destino turístico:** La imagen en la actualidad es primordial, puesto que establece diferencias entre la oferta turística disponible y al proyectarse como un destino que ofrece sus productos y servicios turísticos a cualquier persona sin excepción, esto permite su desarrollo y se destacaría entre los demás ofreciendo un turismo competitivo y de calidad.

Servicios Turísticos

Una de las prioridades de los servicios, es que permiten satisfacer al turista a hacer uso de las facilidades u opciones que provee la industria turística en relación al costo de un bien o producto. Para (Pretelt, 2015) piensa que: “Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos”.

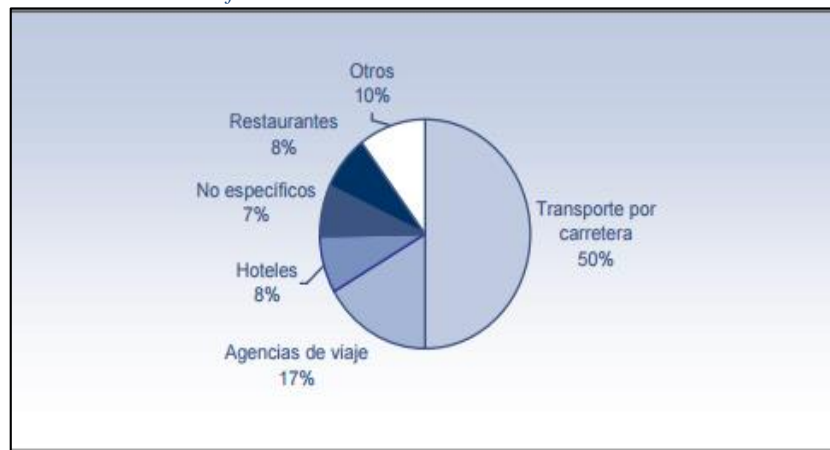
También permite identificar como el conjunto de bienes y actividades que se ofrece a los turistas, durante un viaje con la finalidad de poner a consideración las opciones turísticas a realizar en un atractivo o referente a los servicios prestados en hoteles, agencias de viajes para posterior adquisición, por parte del turista a través de un precio cómodo y accesible. Por esta razón (Piñole, 2015) menciona que:

Es el arte de diseñar, seleccionar, sintetizar, cambiar, organizar, cotizar, determinado, reservar, y operar en un espacio geográfico, recursos turísticos del mundo, ofrecerlos en una forma de

experiencia integral viajera, con identidad, atractivo, una duración, una sostenibilidad, y un precio total aceptable por el mercado.

Dentro de los servicios turísticos tenemos:

Gráfico N° 18: Servicios turísticos



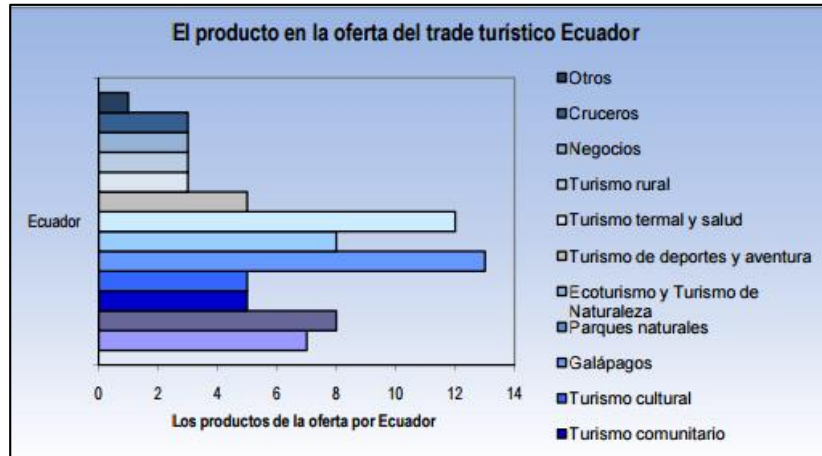
Elaborado por: Castro, J. (2016)

Fuente: PYMTE (2009)

Los productos turísticos del Ecuador más comercializados en Ecuador son:

- 1.- Ecoturismo y turismo de naturaleza
- 2.- Se ubica Galápagos
- 3.- Se ubica Sol y playa

Gráfico N° 19: Productos turísticos de Ecuador



Elaborado por: Castro, J. (2016)

Fuente: PYMTE (2009)

Atención Prioritaria

Brinda la oportunidad para la integración social, de personas de movilidad reducida en las que pueden acoplarse en servicios y benéficos turísticos, a través de la oferta de los mismos y a la atención personalizada por parte de los servidores turísticos, es decir proporcionando la información pertinente a través de un trato cordial y ameno para que la persona se lleve una experiencia inolvidable. Por esta razón, el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2013) menciona lo siguiente:

Esta herramienta ha sido construida en base a experiencias destacadas de diferentes instituciones públicas y privadas, quienes se han caracterizado por la ejecución de procesos innovadores, solidarios, participativos, responsables y planificados que han permitido aportar de manera significativa a la inclusión laboral.

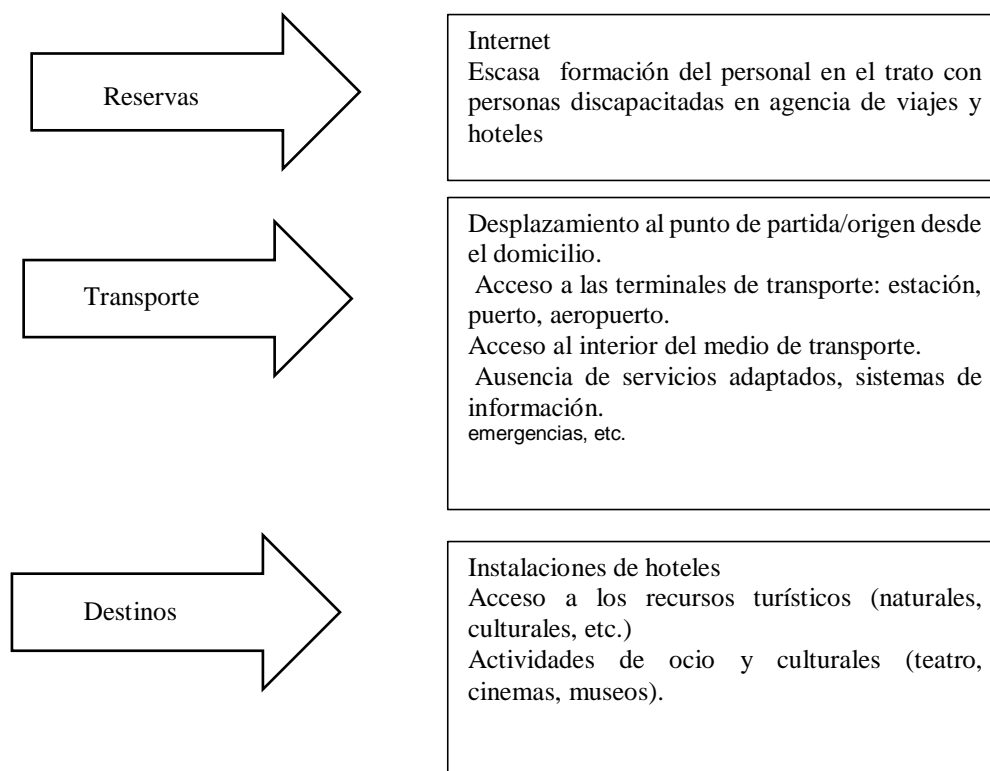
Discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás

Dentro de la atención prioritaria para personas, con discapacidad es necesario recalcar como la información turística, no se proporciona de manera directa alejándose de ser una herramienta necesaria, para este grupo de persona que en la mayoría también puede representar un mercado potencial como lo afirma (Dominguez, 2009):

La información turística es poco o nada accesible para el 42,2% del colectivo sensorial (...) pero el dato más destacado hace referencia al transporte, donde un 69,7% de los discapacitados físicos lo considera nada o poco accesible. En temas relacionados con comunicación e información el 63,1% de las personas con discapacidad sensorial consideran que dicho componente es nada o poco accesible

- **Barreras en la planificación de información para personas con movilidad reducida**

Gráfico N° 20: Barreras para el turismo inclusivo



Elaborado por: Castro, J. (2016)

Fuente: Investigadora

Buenas prácticas turísticas

Según Rainforest Alliance plantea como una herramienta de ayuda para que empresarioturístico pueda adoptar prácticas de gestión sostenible, de una manera sencilla y efectiva.

Para (Solano, 2012) piensa que:

Las empresas turísticas con el fin de promover una relación sostenible entre recursos naturales, ambiente y turismo, y aunque está dirigida principalmente a empresas, también funciona como instrumento para seleccionar proveedores o socios turísticos con base en los criterios de sostenibilidad; asimismo es una herramienta para quienes buscan obtener la certificación turística para garantizarles a los viajeros que su empresa implementa buenas prácticas ambientales y sociales.

El manejo de buenas prácticas turísticas es una responsabilidad social, que involucra a los servidores turísticos como a los visitantes, tanto en el uso y cuidado del entorno como de las instalaciones.

Método

El método empleado en el siguiente estudio es cualitativo y cuantitativo. Siendo cualitativo porque se tomó como objeto de estudio, a los actores involucrados en ámbito hotelero, en el Cantón Ambato, que brindan servicios turísticos de manera personalizada, enfocados en la participación de los diferentes servicios a ser ofertados, para generar interés hacia un turismo inclusivo y accesible.

Al respecto del enfoque cuantitativo, se obtuvieron resultados numéricos posteriores a la aplicación de encuestas que contiene 10 preguntas aplicadas a los actores involucrados en el campo hotelero en la ciudad de Ambato.

De esta manera, se ha tomado como referencia a los actores involucrados cuyo número es de 160, siendo menor al tamaño de la muestra, a raíz de que no se aplicó

la formula, pero se detalla a continuación el listado de hoteles de la ciudad de Ambato.

Tabla 21: Principales hoteles de la ciudad de Ambato

Nombre	Categoría	Dirección
NOVALUX	Primera	Av. Cevallos 15-34 Martínez
BOUTIQUE MARYCARMEN	Primera	Av.12 de Noviembre y Maldonado
EMPERADOR	Primera	Av. Cevallos 10-14 y Lalama
MIRAFLORES	Primera	Av. Miraflores y Los claveles
FLORIDA	Primera	Av. Miraflores 11-31
AMBATO	Primera	Av. Rocafuerte y Guayaquil
COMPLEXE VERSAILLES	Segunda	Av. Bolivariana (UNIANDÉS)
TUNGURAHUA	Segunda	Av. Cevallos 1834
COLONY	Segunda	Av.12 de Noviembre 0124 y Av. El rey
PORTUGALVIP	Tercera	Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba
SAN IGNACIO	Tercera	Av.12 de Noviembre y Maldonado
DE LAS FLORES	Tercera	Av. El rey y Mullmull
LAURITA	Tercera	Av. Mera 07 52 y 12 de Noviembre
GARIBALDI	Tercera	Av. Estados Unidos y Paraguay
SAHRA	Tercera	Av.12 de Noviembre y Abdón Calderón

Elaborado por: Castro, J. (2016)

Fuente: Investigadora

Resultados

Los resultados obtenidos en el estudio de campo, demostraron que se puede incluir espacios de accesibilidad, en el campo hotelero como en servicios para las personas con discapacidades para desarrollar un turismo inclusivo, como se presenta a continuación:

Tabla 22: Resultados de las alternativas

PREGUNTAS	RESULTADOS	
	SI	NO
¿Considera que la “accesibilidad” puede considerarse como un factor para diferenciar la oferta hotelera de la provincia de Tungurahua?	20 = 67%	10 = 33%
¿Cree usted que el turismo aporta a la inclusión social?	26 = 87%	4 = 13%
¿Cree usted que el sector hotelero está preparado para atender de forma adecuada a este segmento de mercado?	22 = 73%	8 = 27%

Elaborado por: Castro, J. (2026)

Fuente: Investigadora

Por lo consiguiente, el 67% de los actores involucrados consideran a la accesibilidad como un factor para diferenciar la oferta hotelera, lo cual permite el desarrollo del turismo en la ciudad, mientras que el 33% alejan la posibilidad de que sea un factor primordial en la oferta de producto y servicios.

En gran parte el 87%, manifiestan que el turismo es una oportunidad para aportar, al desarrollo del turismo inclusivo, entre tanto el 13% creen que no es considerado como un factor de apoyo al turismo accesible.

Sin embargo el 73%, piensan que el sector hotelero está debidamente preparado, para brindar una atención adecuada a este grupo de personas significando así como un mercado potencial en la ciudad de Ambato, a diferencia del 27% aleja la posibilidad que los hoteles cuenten con la preparación suficiente para atender a personas con movilidad reducida.

Discusión

En el artículo técnico citado por (Costa & Sonaglio, 2013) expresan que:

El turismo accesible es el término técnico para definir la posibilidad y condición del discapacitado de alcanzar y utilizar, con seguridad y autonomía, edificios y equipamientos de interés turístico. Así, es importante que todo destino independientemente de su segmentación sea accesible buscando una mejor atención para todas las personas que lo visiten para tener un turismo accesible para todos.

Para brindar una atención de calidad a través, de la accesibilidad turística a dicho segmento de mercado, es necesario que los actores turísticos ofrezcan la facilidad en cuanto a servicios tanto a equipamiento, instalaciones prestando así un servicio confortable y cómodo.

Según (Molina & Valiente, 2010) consideran al turismo accesible como:

La gestión, el diseño de las instalaciones y la prestación de los servicios turísticos que integran la accesibilidad, contribuyen a mejorar la calidad de la oferta y ello beneficia a todos los turistas. Es necesario cambiar la visión exclusiva, en la creación de espacios y productos para públicos determinados, y convertirla en una visión inclusiva, que permita que todas las personas, con independencia de sus condiciones, se puedan beneficiar de una experiencia turística completa.

Para acoplar el turismo accesible, es necesario un diseño de gestión para la prestación de servicios e instalaciones hacia el cambio en una visión en la oferta de los mismos, para que puedan ser puestos a disposición de las personas con discapacidad como menciona los anteriores criterios tanto en otros países como; España y Francia, se ha logrado considerar como un segmento de mercado potencial la prioridad de establecer marcas para beneficiar a los usuarios, bajo un espacio accesible frente a la calidad que se ofrece en el mercado turístico de Ecuador por ende de la Provincia de Tungurahua.

Para (Ibarra & Panosso, 2016) plantean:

El aspecto material de la accesibilidad se enmarca en la usabilidad de objetos y entornos mediante el diseño para todos (diseño universal). La idea propone diseñar productos y entornos que sean utilizables para todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de que se adapten o especialicen. El objetivo no es eliminar barreras (propio del concepto supresión de barreras), sino diseñar sin ellas mediante siete principios: uso para todos, flexibilidad de uso, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error y mal uso, mínimo esfuerzo y, tamaños adecuados para el acercamiento, manipulación y uso.

Según el criterio de los autores, proponen el diseño de nuevos productos cuya idea, es analizar las necesidades que tienen las personas con discapacidad, para eliminar ciertas barreras que interrumpen la integración de actividades turísticas, tanto en

información, trato y tolerancia y atención especializada en bases de calidad. Entretanto (Hernández, 2011) piensa que: “Bajo estos parámetros y para solucionar la accesibilidad a personas con discapacidad es necesario tener en cuenta: maniobra, desniveles, alcances, control y percepción”, siendo la accesibilidad debe contener la solución de problemas relacionados con las instalaciones y la facilidad de información de servicios

Conclusiones

La prioridad de ofrecer servicios y productos turísticos, a personas con movilidad reducida como mercado potencial, se basa en el cambio de mentalidad de los servidores turísticos, para contribuir al desarrollo de un turismo inclusivo en la ciudad de Ambato, cuyo benéfico sea satisfacer las necesidades de las personas así como para el progreso turístico en el sector.

La accesibilidad turística representa un compromiso por parte de los servidores turísticos, en cuanto a las necesidades de las personas con discapacidades, para realizar turismo para que se nutran de los servicios a ofrecer.

Las personas con movilidad reducida o discapacidad, también tienen derecho a experimentar actividades turísticas que ofrecen las empresas turísticas, mediante el uso de las instalaciones que cuenten con las debidas normas técnicas en cuanto a señaléticas, información turística, rampas etc.

Se concluye mencionado, que la atención prioritaria a este segmento de mercado, debe ser una de los factores de cambio, en la sociedad para ser tomados en cuenta como clientes potenciales, que hacen del turismo una experiencia inolvidable a través, de ofrecer servicios de calidad mediante un trato ameno y cordial.

BIBLIOGRAFÍA

CONADIS. (2013). *Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Quito.

Costa , D., & Sonaglio, K. (2013). Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas. El caso de Santa Cruz, RN- Brasil. *Scielo*, 4. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000600003

Dominguez, T. (2009). *Marketing turístico para personas con discapacidad*. Vigo.

- Hernández, J. (2011). *Acessibilidad Universal para todos. Arquitectura y Urbanismo*. . ESPAÑA: Fundación Once.
- Ibarra, J., & Panosso, A. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revista Iberamerica de turismo. Una propuesta de categorización. *Pasos revista de turismo y patrimonio cultural*, 45. Obtenido de http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1404/Art_IbarraCoronelJJ_Turismoparapersonascondiscapacitadas_2016.pdf?sequence=1
- Lo Fruscio, P. (2011). *Estudio de Turismo accesible*. Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>
- Méndez, N. (2010). (PDF) *TURISMO ACCESIBLE*. Obtenido de (PDF) *TURISMO ACCESIBLE*: <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- Molina, M., & Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España. *Redylac*, 19. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39813352002.pdf>
- Piñole, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Madrid: Ramón Areces S.A.
- Pretelt, J. (2015). *Srvicios turísticos*. Obtenido de *Servicios turísticos*: <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- Solano, N. (2012). *Buenas prácticas turísticas*. Obtenido de *Buenas prácticas turísticas*: <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=8>.
- Tamayo, C., Portes, F., Balanzategui, M., & Andrade , G. (2009). Propuesta de Guayaquil para personas con movilidad reducida esta de una norma técnica de accesibilidad para la oferta turística. Guayaquil.

