



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas
Carrera de Turismo

ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN LA PLANTA HOTELERA:
CASO DE ESTUDIO HOTELES 5 ESTRELLAS DE LA
CIUDAD DE CUENCA.

Autora:

Katy Quintuña Sigüencia

Director:

Byron Alvarado Vanegas

**Cuenca - Ecuador
2024**

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi refugio y mi fortaleza, y estar presente en cada paso; a mis amados padres, hermanos, hermanas, familiares y amigas, mis más grandes pilares, quienes, con su amor infinito y sus valiosas enseñanzas, han sido fuente de mi perseverancia para seguir adelante sin rendirme; a todos quienes creyeron en mí y me brindaron su apoyo para alcanzar cada meta; a mi enamorado, por motivarme siempre a perseguir mis sueños y no dejarme sola en los momentos de dificultad, siendo mi refugio en este proceso ;y, sin duda a mí misma, por ser una mujer de fe y resiliencia, capaz de cumplir todo lo que se propone y demostrar que no hay nada más importante que creer en uno mismo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por ser el motor de mis sueños y velar siempre por mi bienestar con su amor y apoyo incondicional; a mi hermano y hermana, por cuidar de mis anhelos y ser una inspiración constante; a mis profesores, en especial a mi maestra Lcda. Karina Farfán P.h.d., por compartir conmigo su conocimiento y contribuir invaluablemente a mi formación profesional; y a mi guía y tutor Byron Alvarado Vanegas, Mgt., por su paciencia, compromiso y el interés puesto en este trabajo de investigación, siendo un ejemplo de excelencia como profesor, profesional y mentor, que no solo enseña, sino impulsa a aprender y nos prepara con excelencia para la vida profesional.

RESUMEN:

Este estudio analiza la accesibilidad en los hoteles de cinco estrellas de Cuenca, Ecuador, enfocándose en la accesibilidad para personas con discapacidad. Aunque el turismo es un motor clave en la economía, algunos hoteles enfrentan desafíos significativos para garantizar un acceso adecuado a todas las personas. La investigación revela que, aunque se han realizado algunas adaptaciones en infraestructura, como rampas y baños accesibles, estas son insuficientes para cubrir las necesidades de discapacidades visuales, auditivas e intelectuales. Además, se identifica una falta de capacitación del personal, lo que limita la calidad del servicio ofrecido. Mediante entrevistas y observaciones en tres hoteles, se destaca la necesidad de implementar normativas más inclusivas y de fomentar una cultura de accesibilidad en el sector hotelero. El estudio concluye que mejorar la accesibilidad no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también enriquece la experiencia de todos los huéspedes.

Palabras clave: accesibilidad, discapacidad, hoteles, infraestructura, normativas, turismo.

ABSTRACT:

Accessibility in tourism is a fundamental right that faces significant challenges within the hospitality industry. In this context, this study examines accessibility in five-star hotels in Cuenca, Ecuador, with a focus on individuals with disabilities. Through a qualitative, exploratory-descriptive, and cross-sectional approach, interviews were conducted with middle management and administrative staff from three hotels. The findings reveal that, although ramps and accessible bathrooms have been implemented, these adaptations are insufficient to meet the needs of individuals with visual, auditory, and intellectual disabilities. Significant barriers persist in heritage buildings due to structural restrictions and high adaptation costs. The lack of specific staff training and the low demand from this segment further hinder progress. The study concludes that accessibility is not only an ethical and legal obligation but also an opportunity to enrich the experience of all guests and promote inclusion.

Key words: accessibility, disability, hotels, infrastructure, regulations, tourism.



Aprobado por: Byron Alvarado Vanegas.

CI: 0104775937.

ÍNDICE

Índice de Contenido

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN:	III
ABSTRACT:.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO 1	9
1. CONTEXTO TEÓRICO DE LA ACCESIBILIDAD	9
1.1. Marco conceptual.....	9
1.1.1 Accesibilidad en el turismo.....	9
1.1.2 Accesibilidad en los servicios de alojamiento	10
1.1.3 Tipos de discapacidad y su participación en la industria turística	11
1.1.4 Estándares nacionales e internacionales.....	11
1.2. Estado del Arte	14
1.3. Conclusión.....	15
CAPÍTULO 2	17
2. METODOLOGÍA.....	17
2.1. Herramientas de recolección de datos	17
2.2.1 Revisión de la literatura	17
2.2.2 Entrevistas semiestructuradas y Participantes	17
2.2.3 Análisis de datos en ATLAS TI versión 24.....	18
CAPÍTULO 3	20
3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA.....	20
3.1. Red Semántica de las condiciones de accesibilidad	20
3.2. Conclusión.....	22
CAPÍTULO 4	23
4. RESULTADOS.....	23
4.1. Condiciones de accesibilidad y estándares de calidad.....	23
4.2. Conclusión.....	28
CAPÍTULO 5	30

5. SOCIALIZACIÓN	30
5.1 Socialización de los resultados	30
CAPÍTULO 6	32
6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN	32
6.1. Conclusiones y Recomendaciones	34
7. ANEXOS.....	38
7.1. Guía de evaluación de las instalaciones de los hoteles	38
7.2. Entrevista semiestructurada.....	59
7.3. Rollo fotográfico de la evaluación de las instalaciones	61
7.4. Tríptico para socialización de resultados	70
7.5. Rollo fotográfico de la socialización de resultados.....	72

Índice de Tablas

Tabla 1 Tipos y características de señalización para personas con discapacidad	12
Tabla 2 Barreras que enfrentan las personas con discapacidad	13
Tabla 3 Recomendaciones para el trato y las buenas prácticas hacia las personas con discapacidad.....	14
Tabla 4 Descripción de las entrevistas semiestructuradas	19

Índice de Figuras

Figura 1 Red semántica de las condiciones de accesibilidad de los hoteles: San Juan, El Dorado y Itza hotel.....	21
Figura 2 Red semántica de los estándares de calidad de los hoteles: San Juan, Itza y El Dorado	22

INTRODUCCIÓN

La accesibilidad es un derecho humano básico que garantiza la participación plena de todas las personas, incluidas las personas con capacidades diferentes, en todos los ámbitos de la sociedad. Esta investigación se centra en el análisis de la accesibilidad de las instalaciones de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Dado que el turismo se posiciona como un motor clave de la economía, es importante promover una experiencia inclusiva que permite a todos los viajeros disfrutar de su destino, independientemente de sus capacidades. Este estudio analiza la accesibilidad no solo como un requisito legal sino también como una responsabilidad ética para promover la inclusión, mejorar la calidad del servicio, fortalece la competitividad turística del destino.

El estudio examina la implementación de la accesibilidad universal en el ámbito hotelero, enfocándose en el diseño de entornos y servicios adecuados para todos. A pesar de algunos avances en infraestructura, la realidad muestra que algunos hoteles aun enfrentan importantes desafíos para atender a personas con diferentes tipos de discapacidades, como las auditivas, visuales e intelectuales. Estas deficiencias se ven afectadas por la falta de capacitación del personal, evidenciando una brecha significativa entre las normativas vigentes y su aplicación práctica en el sector hotelero. El propósito de este trabajo es identificar estas barreras en cuanto a condiciones de las instalaciones, la preparación del personal para atender a este segmento de mercado y proponer soluciones que beneficien a las personas con discapacidad y al desarrollo del turismo inclusivo.

Mediante un enfoque cualitativo de alcance exploratorio-descriptivo, el trabajo de investigación combina entrevistas semiestructuradas con el personal hotelero y observación directa para obtener una visión detallada de las condiciones de accesibilidad en los hoteles en Cuenca. Los resultados no solo permitirán diagnosticar la situación actual, sino también ofrecer recomendaciones estratégicas orientadas a mejorar la accesibilidad y construir una cultura inclusiva. Este proyecto busca ser una herramienta de cambio, promoviendo un turismo más equitativo y accesible que beneficie a todos los visitantes y fortalezca a Cuenca como un referente de hotelería inclusiva en el país.

El presente trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta la revisión teórica y el estado del arte, donde se abordan conceptos fundamentales

como [nombrar conceptos relevantes] y se analizan teorías clave relacionadas con el tema de estudio. Este apartado tiene como objetivo establecer las bases conceptuales y teóricas necesarias para entender el contexto y la relevancia de la investigación.

En segundo lugar, se describe el marco metodológico, detallando el enfoque, las técnicas y los procedimientos empleados para llevar a cabo la investigación. Este apartado incluye una descripción de los instrumentos de recolección de datos, los criterios de selección de las unidades de análisis y el enfoque cualitativo adoptado para el estudio.

En tercer lugar, se exponen los hallazgos relacionados con las condiciones de accesibilidad identificadas en los hoteles de cinco estrellas. Este apartado analiza las barreras detectadas, las buenas prácticas observadas y los desafíos pendientes en términos de accesibilidad.

Finalmente, el último capítulo aborda las discusiones, conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio. En este apartado, se reflexiona sobre los hallazgos obtenidos, se contrastan con las teorías revisadas y se proponen estrategias específicas dirigidas a los mandos directivos de los hoteles, con el fin de mejorar la experiencia de las personas con discapacidades que no encuentran una infraestructura turística adecuada a sus necesidades.

Este trabajo, más allá de ser un proyecto investigativo para titulación, busca convertirse en una hoja de ruta práctica que oriente a los gestores hoteleros en la implementación de estrategias viables y sostenibles para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para todas las personas, promoviendo un turismo verdaderamente accesible y equitativo.

CAPÍTULO 1

1. CONTEXTO TEÓRICO DE LA ACCESIBILIDAD

La accesibilidad en el turismo es un tema que cada vez cobra relevancia para promover la inclusión y garantizar los derechos de todos. En este capítulo se contextualiza el marco teórico sobre la accesibilidad en el turismo y de manera específica en la industria de la hospitalidad, con un enfoque en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca, donde se abordan conceptos clave como el diseño y la accesibilidad universal. Por otra parte, se analizan las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y las estrategias para superar los estándares nacionales e internacionales. Además, se destaca el impacto económico y social de la participación de personas con discapacidad en el turismo, investigaciones previas sobre los avances actuales y los desafíos en accesibilidad hotelera.

1.1. Marco conceptual

Para Chou et al. (2024) la accesibilidad es un derecho fundamental que permite que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad permanente o temporal puedan acceder plenamente a la educación, salud, comunicación, transporte y a los servicios sociales. Así también, es necesario comprender la accesibilidad universal tanto en el turismo a nivel general, como en cuanto al servicio de alojamiento de manera más específica. Según Santos (2021), la accesibilidad universal se refiere al diseño de entornos, procesos, bienes, productos y servicios para que sean comprendidos, utilizados y practicados por todas las personas independientemente de su condición física. Con ello, se busca garantizar su seguridad y comodidad en la medida de lo posible, de forma autónoma y natural. Este principio, conocido como "diseño universal", busca evitar cualquier tipo de discriminación hacia personas con capacidades distintas, permitiendo la participación plena de todas las personas sin importar sus capacidades individuales. Por lo tanto, es preciso abordar conceptos relacionados con discapacidad, tipos de discapacidad, participación de estos colectivos en el turismo y un análisis de cómo la inclusión favorece a un destino al contar con servicios de alojamiento accesibles.

1.1.1 Accesibilidad en el turismo

Según López (2023), la accesibilidad en el turismo busca garantizar que todas las personas, incluidas aquellas que tienen alguna discapacidad, puedan participar plenamente en la sociedad y disfrutar de los viajes, alojamiento y otros servicios turísticos en igualdad de condiciones que todos los demás. En esta línea, Mazza (2018) menciona que el propósito del turismo accesible es asegurar que todas las personas, sin importar sus capacidades físicas o cognitivas, puedan disfrutar de experiencias turísticas de manera inclusiva y sin obstáculos. Esto implica adaptar los destinos turísticos, servicios y actividades para que sean accesibles y disfrutados por todos, fomentando la igualdad de oportunidades y la participación plena de las personas con discapacidad en la industria turística.

La accesibilidad en varias ocasiones se ha malinterpretado y asociado únicamente con las personas que tienen alguna discapacidad física visible, pero la realidad es que la accesibilidad es esencial incluso para aquellas personas que padecen lesiones temporales, adultos mayores con problemas de movilidad, visión o audición; incluso las familias con niños pequeños en busca servicios que se acoplen a sus necesidades. En la actualidad, este concepto ha evolucionado hacia una perspectiva muy amplia, abarcando la universalidad, es decir, la accesibilidad para todas las personas, sin importar su situación o condición (Santos, 2021).

1.1.2 Accesibilidad en los servicios de alojamiento

Con base a ello, Guerrero (2018) considera que, los destinos turísticos que ofrezcan entornos, productos y servicios, de alojamiento, con las condiciones adecuadas para personas con discapacidad, potencializará de un destino turístico. En este contexto, la accesibilidad es considerada como fundamental dentro de los servicios de alojamiento para fomentar la inclusión en el ámbito social y la competitividad en el ámbito económico. Por lo tanto, la adecuación de infraestructura en los establecimientos hoteleros permite eliminar barreras y facilitar que estas personas puedan acceder al turismo en igualdad de condiciones.

Por otro lado, (Daniels et al., 2005; Darcy, 2020), citados por Cruz et al. (2023) señalan que la accesibilidad en los hoteles puede influir en la satisfacción que todos los huéspedes, incluidos aquellos con discapacidad, tienen sobre la calidad de los servicios ofrecidos. Por lo tanto, la presencia de instalaciones y servicios adecuados y adaptados a sus necesidades puede mejorar significativamente en la reputación de los establecimientos hoteleros y mejora la experiencia de viaje y eventualmente nos lleva a la recomendación en este segmento de mercado.

Por otra parte, Pérez y Hernández (2023) , citado por Cabrera (2024) menciona que, adecuar algunas áreas como la infraestructura y los servicios es un aspecto positivo para los establecimientos y destinos turísticos, pues les permite atraer a un público diverso y fortalecer la experiencia de los usuarios, logrando que estas sean acogedoras para todas las personas.

Cisneros y Arias (2023) mencionan que, para un diseño y validación en procesos de mejora de la accesibilidad turística en hoteles es recomendable utilizar la norma internacional ISO 21902:2021. Esta norma establece pautas generales para apoyar los esfuerzos de los actores de la cadena de valor del turismo y garantizar que la infraestructura, los productos y los servicios sean accesibles para todos los turistas. Mejorar la infraestructura y servicios, logra que el fomento del turismo accesible deje de ser visto como una forma de turismo de baja rentabilidad para las empresas. En cambio, podrán descubrir en las diversas dimensiones de la discapacidad una oportunidad para obtener ventajas competitivas (Cruz et al.,2023).

1.1.3 Tipos de discapacidad y su participación en la industria turística

Las personas con discapacidad tienen una participación cada vez más activa en la industria turística y representan un importante segmento en el mercado turístico y su activa participación en actividades de ocio y recreación genera beneficios económicos para el destino y empresas turísticas(Ministerio de turismo y Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades , 2019) .

Para Mazza (2018), la discapacidad puede entenderse como un término que involucra consideraciones relacionadas con deficiencias, limitaciones operativas y limitación para lograr la plena participación. Es decir, las deficiencias están asociadas a las funciones corporales combinadas con las dificultades en la capacidad de realizar tareas o actividades provocadas por las restricciones. Conforme a ello, señala que hay numerosas clasificaciones en relación con los diferentes tipos de discapacidad. La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad presenta una clasificación avanzada, basada en la deficiencia física, mental, intelectual y sensorial, que incluyen condiciones como la sordera, la limitación en la movilidad y las dificultades en el desarrollo

1.1.4 Estándares nacionales e internacionales

Según, la Norma Técnica Ecuatoriana 2239 (2015), las señales en el medio físico deben cumplir con las características y requisitos detallados en la tabla 1:

Tabla 1

Tipos y características de señalización para personas con discapacidad

Tipos y características de señalización para personas con discapacidad en el medio físico
Visuales
Deben estar claramente definidas en forma, color y grafismo.
Contrastarse adecuadamente con el entorno.
Estar bien iluminadas, luminosas o foto lumínicas.
No causar reflejos que dificulten la lectura del texto o la identificación del pictograma.
Complementar con información en relieve y en sistema Braille en rótulos que identifiquen funciones permanentes.
Reproducirse mediante dispositivos visuales claramente identificables.
Táctiles
Elaborarse en relieve, suficientemente contrastado y de dimensiones adecuadas.
Colocarse en pasamanos de escaleras y rampas.
Utilizar mensajes en Sistema Braille para información y guía en lugares específicos.
Audibles
Ser emitidas de manera distinguible e interpretable.
Prestar atención a los niveles de sonido para evitar que resulten lacerantes.
Duplicarse en forma sonora por megafonía u otro sistema perceptible en forma auditiva.
Producir un nivel de sonido adecuado.
Materiales
Deben ser elaboradas con materiales resistentes.
Facilitar su mantenimiento y limpieza.

Fuente: Adaptado de la Norma técnica ecuatoriana 2239, (2015).

Es así que, la aplicación de la norma INEN-2239 (2015), beneficia directamente a las personas con discapacidad al promover la accesibilidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades en los espacios públicos y urbanos, mejorando su calidad de vida y su participación activa en la sociedad.

El Ministerio de Turismo en su página web oficial menciona que, “Ecuador es un lugar para todos, y Cuenca lo demuestra”(MINTUR, 2019) La ciudad está ampliando sus opciones turísticas, atrayendo a diferentes tipos de viajeros, incluyendo a aquellos con discapacidades. En el año 2019, alrededor de 300 proveedores de servicios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca participaron

en talleres de formación sobre accesibilidad y obtuvieron certificados. Mostrar a Cuenca como un destino accesible e inclusivo no solo beneficia a estos viajeros, sino que también contribuye a expandir el mercado turístico y fortalecer la posición de la ciudad como un destino turístico inclusivo (MINTUR, 2019).

Además de las normas nacionales, existen varias normas internacionales que nos permiten analizar la accesibilidad en la industria hotelera. Según Banoy (2017), se puede seguir los estándares internacionales de la ADA (Standards For Accesible Design) y la norma europea (Europea Manual For Accessibility), que brindan pautas sobre los criterios que deben cumplir los establecimientos de alojamiento accesibles. También existen organizaciones como la Corporación Ciudad Accesible, con sede en Chile cuyos criterios de evaluación se han aplicada a varios casos latinoamericanos. Estas normas difieren en algunas normativas técnicas, pero esencialmente llegan a ser muy parecidas, no obstante, hay que mencionar que la organización mundial del turismo expidió un manual de buenas prácticas donde identifica las barreras con las que los turistas en situación de discapacidad se enfrentan en la gran parte del mundo.

En el manual de buenas prácticas en accesibilidad turísticas se ha podido identificar tres barreras que enfrentan las personas con discapacidad: barreras arquitectónicas, barreras en transporte y barreras de comunicación (Kechichian y Arismendi, 2019).

Tabla 2

Barreras que enfrentan las personas con discapacidad

Barreras arquitectónicas	Barreras en transporte	Barreras de comunicación
Estos obstáculos existen en el acceso e interior de edificios públicos o privados, como puertas demasiado estrechas, escaleras que no tienen pendiente y falta de espacio adecuado para la circulación de personas con movilidad reducida.	Se refieren a los impedimentos que existen en el transporte terrestre, aéreo y marítimo, como la falta de accesibilidad de autobuses, trenes y aviones, que puede incluir escaleras sin rampas o espacios insuficientes para sillas de ruedas.	Estas barreras son todo impedimento para la expresión y la recepción de mensajes a través de los medios de comunicación o en el uso de los medios técnicos disponibles. Esto puede incluir la falta de información en formatos accesibles, como braille o lenguaje de señas, que dificulta la comunicación efectiva

Fuente: Adaptado a "Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística" Kechichian & Arismendi, (2019)

Además, el manual presenta algunas recomendaciones para el trato y las buenas prácticas hacia las personas con discapacidad. Estas indicaciones han sido extraídas de las "Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Autoevaluación" de la Secretaría de Turismo de Argentina, y deberían ser consideradas por la dirección del establecimiento de alojamiento para

mejorar la accesibilidad (Kechichian y Arismendi, 2019). Estas recomendaciones son detalladas en la tabla 3 :

Tabla 3

Recomendaciones para el trato y las buenas prácticas hacia las personas con discapacidad

Entorno de las instalaciones	Entradas, pasillos y zonas comunes	Habitaciones	Instalar alarmas sonoras y visuales
<p>Evitar la presencia de obstáculos o peligros que puedan impedir el tráfico horizontal en los caminos circundantes al alojamiento turístico.</p> <p>Asegurarse que las aceras sean antideslizantes y estén libres de desniveles.</p> <p>Impida el uso de materiales como grava, arena, tierra suelta, tierra compactada, pasto y otros materiales que puedan provocar resbalones en el camino hacia la entrada principal del alojamiento turístico.</p> <p>Instalar al menos un módulo de aparcamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.</p> <p>Coloque el estacionamiento lo más cerca posible del acceso de peatones y asegúrese de que haya una reducción de acera o rampa.</p>	<p>Impida instalar puertas giratorias ya que no pueden ser utilizadas por personas con movilidad reducida. Si está disponible, se debe proporcionar un acceso alternativo sin barreras en las cercanías.</p> <p>Facilitar la percepción visual de la puerta de acceso con marcos y/o puertas que contrasten con las paredes circundantes e iluminación que la resalte.</p> <p>Asegúrate de que los suelos sean antideslizantes y estén libres de impactos o elementos que puedan provocar tropezones.</p> <p>Las escaleras principales deben contar con barandillas a ambos lados, y los rellanos o descansillos deben diseñarse de manera que no se interrumpa la continuidad del deslizamiento manual.</p> <p>Los escalones deben ser antideslizantes; En caso contrario se deberán aplicar cintas estructuradas de prevención.</p>	<p>Las habitaciones accesibles deben estar ubicadas en la planta baja o cerca de ascensores.</p> <p>Se deben evitar los tiradores de bola en las puertas y en su lugar se deben utilizar herrajes para tiradores. Además, se debe considerar el uso de señalización en Braille, números en relieve y colores contrastantes para la numeración.</p> <p>Se recomienda utilizar sistemas de apertura de puertas mediante tarjetas magnéticas y Braille, que son cómodos y fáciles de utilizar. También se recomienda el uso de cerraduras que se puedan desbloquear desde el exterior.</p> <p>Las ventanas deberán ser de fácil apertura y deslizamiento sin invadir las zonas de tránsito y no deberán tener elementos que dificulten la accesibilidad control manual.</p> <p>En el caso de las cortinas, estas deben ser fáciles de mover. Además,</p> <p>Se debe evitar la colocación de alfombras; Si están presentes, deben ser de pelo corto para facilitar el transporte en silla de ruedas.</p>	<p>Las puertas de los armarios deben ser correderas y los cajones deben tener un tope que impida su caída y rodamientos que minimicen el esfuerzo necesario para abrirlos.</p> <p>En los baños, el sanitario debe permitir el acceso y movilidad de todas las personas en su interior.</p> <p>Las puertas deben abrirse hacia fuera y tener un ángulo de al menos 90°. Además, el camino hacia los aseos deberá ser accesible, sin desniveles ni escalones.</p>

Fuente: Adaptado del “Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística ” Kechichian y Arismendi,(2019).

1.2. Estado del Arte

Criollo y Quito (2020) elaboraron un trabajo de titulación denominado “Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso de estudio: Hotel Four Points

by Sheraton Cuenca, Ecuador” revela que, el Hotel cuenta con instalaciones adecuadas para la accesibilidad de personas con discapacidad, pero existe una notable deficiencia en el conocimiento del personal en cuanto a la atención destinada a este segmento de mercado. Aunque el personal tiene una comprensión general sobre la importancia de la inclusión, necesitan una capacitación específica sobre cómo atender a huéspedes con diferentes tipos de discapacidad (física, sensorial e intelectual).

Granda Maldonado et al., (2021), en su estudio sobre la accesibilidad en los hoteles de Loja señala que, los establecimientos hoteleros de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja han realizado esfuerzos para mejorar la accesibilidad, especialmente para personas con discapacidad física. Sin embargo, pese a las acciones realizadas aún existe deficiencias estructurales y un enfoque limitado en otro tipo de discapacidad. Además, observo que los hoteles de mayor categoría (cuatro y cinco estrellas), son los que cumplen en con algunos de los requisitos establecidos por la norma de accesibilidad NTE-INEN.

“Mediante la investigación de los factores de accesibilidad que afectan a la satisfacción hotelera de las personas con discapacidad física” Tutuncu (2017) ha llegado a concluir que, la satisfacción de las personas con discapacidad pueden ser impactadas negativamente por las falencias en cuanto a accesibilidad. Además, considera que los factores más importantes en la satisfacción de las personas con capacidades diferentes son: los baños, habitaciones, área de alimentos y bebidas y las áreas recreativas.

1.3. Conclusión

En el capítulo uno se evidencia que la accesibilidad en la industria hotelera es un derecho fundamental que promueve la inclusión la igualdad de oportunidades, beneficiando tanto a las personas con discapacidad como a los destinos turísticos que aplican estándares del diseño universal. Además, La accesibilidad no solo incluye adecuaciones para la movilidad reducida, sino también para personas con discapacidad auditiva, intelectual, visual y temporal, con un enfoque integral en infraestructura, servicios y señalización. A pesar de avances normativos como la NTE 2239 e iniciativas internacionales como manual de buenas prácticas de la OMT, estudios recientes muestran que los hoteles aun enfrentan desafíos en cuanto a la formación del personal, la

implementación de estándares y la eliminación de barreras arquitectónicas, transporte y comunicación.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1. Herramientas de recolección de datos

El presente estudio adoptó un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo-exploratorio y corte transversal. Según Posso Pacheco (2023), los estudios cualitativos son fundamentales para entender la complejidad de las experiencias humanas y los fenómenos sociales. Estos estudios permiten obtener una perspectiva más detallada sobre las narrativas y puntos de vista de los participantes, lo que facilita el análisis de aspectos subjetivos que no serían fácilmente identificables mediante enfoques cuantitativos (Creswell & Creswell, 2018). La sistematización de los datos cualitativos permite identificar patrones y tendencias que pueden no ser evidentes a simple vista, aportando un valor significativo en la generación de nuevos conocimientos y teorías (Patton, 2014). Este tipo de enfoque contribuye, además, a la resolución de problemas complejos en áreas donde la interacción humana es primordial, como es el caso de la relación entre la accesibilidad y el turismo (Tremblay et al., 2021). El uso de enfoques cualitativos también permite captar la diversidad de perspectivas y experiencias de los sujetos de estudio, lo cual ayuda a reducir el sesgo en la interpretación de los datos y garantiza una mayor claridad y precisión en los resultados obtenidos (Vindrola-Padros et al., 2020).

2.2.1 Revisión de la literatura

En este contexto, el presente estudio se llevó a cabo en tres fases. La primera fase consistió en una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la accesibilidad en la industria de la hospitalidad y, específicamente, en los servicios de alojamiento. Esta etapa permitió obtener una comprensión sólida de los estándares y prácticas más comunes en la industria hotelera en relación con la atención a personas con discapacidad. Para ello, se analizaron normativas nacionales, como las Normas Técnicas INEN sobre accesibilidad física, así como normativas internacionales proporcionadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT). Esta base teórica fue fundamental para la conceptualización del estudio y obtener un marco de referencia que permitió el análisis riguroso de las prácticas de accesibilidad en los hoteles.

2.2.2 Entrevistas semiestructuradas y Participantes

La segunda fase del estudio se centró en la recopilación de datos empíricos mediante la observación participante en una muestra de hoteles de cinco estrellas en la ciudad de Cuenca. Para este fin, se invitó a participar del estudio a los gerentes de cinco hoteles. Sin embargo, solo tres respondieron favorablemente a la invitación: Itza, El Dorado y San Juan Hotel. El objetivo de esta fase fue evaluar la accesibilidad de las instalaciones utilizando una guía de evaluación adaptada, basada en los estándares nacionales (INEN) y en las normativas internacionales de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Este enfoque permitió examinar de manera detallada la preparación de las instalaciones para atender a personas con diversos tipos de discapacidad.

Además de la observación, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con mandos altos y medios de los hoteles seleccionados, con el propósito de obtener sus percepciones sobre el nivel de preparación del personal en cuanto a la atención de personas con discapacidad. El muestreo utilizado fue no probabilístico y por conveniencia, seleccionando a los participantes en función de su relevancia para los objetivos del estudio. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas con el uso de Turbo Scribe y Microsoft Word, mientras que el análisis de los datos se realizó con el software Atlas. Ti, versión 24.

2..2.3 Análisis de datos en ATLAS TI versión 24

El proceso de análisis inicia con una primera lectura de las transcripciones, lo que permitió generar categorías generales y códigos relevantes para la investigación. Posteriormente, los códigos fueron analizados mediante una red semántica. Finalmente, se efectuó un análisis de contenido basado en una lectura exhaustiva de la información recopilada, en la que los códigos fueron agrupados, filtrados, eliminados o fusionados según su relevancia. El uso del software facilitó un análisis profundo y exhaustivo de las entrevistas, permitiendo identificar temas emergentes y patrones relevantes en los datos recopilados.

Finalmente, en la tercera fase se llevó a cabo un proceso de socialización de los resultados obtenidos con los establecimientos participantes. Este proceso fue clave para devolver la información a los hoteles, permitiéndoles reflexionar sobre los retos futuros en cuanto a accesibilidad. La devolución de resultados es una etapa importante dentro de la investigación, ya que permite validar los hallazgos obtenidos y fomentar un diálogo constructivo con los actores involucrados (Creswell & Creswell, 2018).

Tabla 4*Descripción de las entrevistas semiestructuradas*

Código	Entrevistado	Territorio	Fecha	Duración	Formato
EI1	Jefe de recepción	Hotel Itza	13/09/2024	00:17:26	Presencial
EI2	Chef	Hotel Itza	12/09/2024	00:18:34	Presencial
EI3	Jefa de mucamas	Hotel Itza	12/09/2024	00:11:43	Presencial
EI4	Contador	Hotel Itza	13/09/2024	00:24:17	Presencial
EI5	Gerente general	Hotel Itza	12/09/2024	00:18:44	Presencial
ED6	Jefa de talento humano	Hotel el Dorado	23/09/2024	00:13:16	Presencial
ED7	Jefa de mucamas	Hotel el Dorado	23/09/2024	00:16:47	Presencial
ED8	Jefa comercial y de Organización de eventos	Hotel el Dorado	23/09/2024	00:13:19	Presencial
ED9	Gerente general	Hotel el Dorado	16/09/2024	00:15:38	Presencial
ED10	Jefa de recepción	Hotel el Dorado	23/09/2024	00:19:17	Presencial
ED11	Contadora	Hotel el Dorado	23/09/2024	00:12:02	Presencial
ES12	Gerente	Hotel San Juan	26/09/2024	00:10:54	Presencial
ES13	Capitán de eventos	Hotel San Juan	25/09/2024	00:17:21	Presencial
ES14	Jefa de recepción	Hotel San Juan	25/09/2024	00:12:19	Presencial
ES15	Jefa Ventas	Hotel San Juan	24/09/2024	00:12:07	Presencial
ES16	Chef corporativo	Hotel San Juan	25/09/2024	00:14:47	Presencial

CAPÍTULO 3

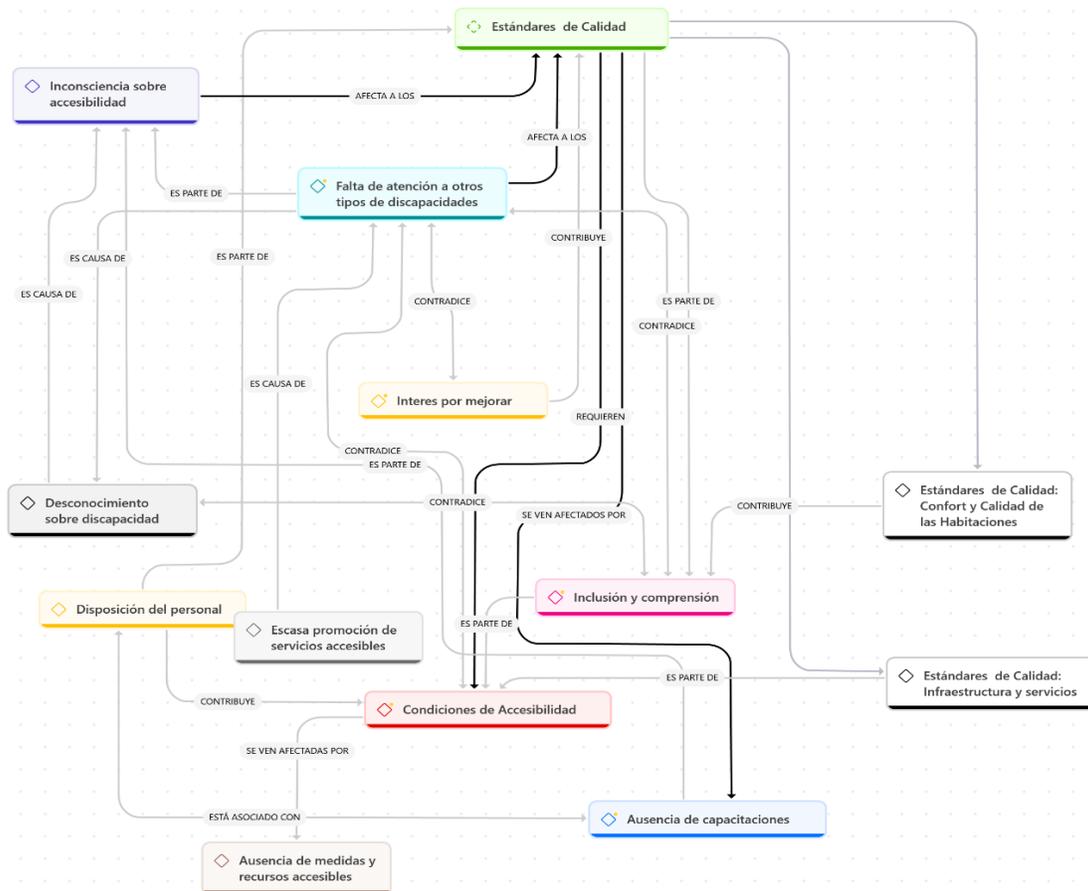
3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

En este capítulo se presenta un análisis de la información recopilada sobre la accesibilidad y la preparación del personal de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca: hotel el Dorado, hotel San Juan, Itza hotel boutique internacional. El estudio se basa en una evaluación de las prácticas actuales de accesibilidad para personas con capacidades diferentes y su relación con los estándares de calidad nacionales e internacionales. Utilizando el Software Atlas. Ti versión 24, se creó redes semánticas que permitieron visualizar las principales categorías, conexiones y patrones más importantes derivados del análisis cualitativo, enfatizando la importancia de la capacitación del personal y la mejora continua de la infraestructura y servicios de los establecimientos hoteleros.

3.1. Red Semántica de las condiciones de accesibilidad

Figura 2

Red semántica de los estándares de calidad de los hoteles: San Juan, Itza y El Dorado



3.2. Conclusión

El análisis realizado muestra que, si bien los establecimientos de alojamiento cinco estrellas evaluados han implementado algunas medidas de accesibilidad, estas están enfocadas en atender a personas con movilidad reducida y ignoran a personas con otras discapacidades, como visual, auditiva e intelectual. Además, la falta de capacitaciones a adecuadas para personal, junto con una escasa promoción y demanda de servicios accesibles, limita la calidad de los servicios prestados a este segmento de huéspedes. Por otro lado, implementar estándares de calidad más inclusivos y aumentar la concientización del personal sobre las necesidades esenciales de las personas con discapacidad son aspectos clave para mejorar la experiencia de todos los usuarios y garantizar el cumplimiento de los principios de la accesibilidad universal.

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

Los resultados del presente estudio evidenciaron avances parciales en la accesibilidad de los hoteles de cinco estrellas en la ciudad de Cuenca, con un enfoque predominante en la atención a personas con movilidad reducida. Sin embargo, persistieron importantes deficiencias tanto en la infraestructura como en la preparación del personal, lo que limitó el alcance de una accesibilidad universal. A pesar de haber cumplido parcialmente con las normativas nacionales e internacionales, las adecuaciones realizadas no lograron responder a las necesidades de todos los tipos de discapacidad, reflejando una visión fragmentada de la accesibilidad.

Por otra parte, los establecimientos hoteleros demostraron cierta conciencia sobre la importancia de la accesibilidad, pero esta parece estar condicionada por percepciones económicas y pragmáticas. La frecuencia de huéspedes con discapacidad es vista como un indicador clave para determinar la relevancia de las inversiones en mejoras, lo que conduce a una priorización mínima de la accesibilidad. En este contexto, las condiciones accesibles son percibidas más como un cumplimiento normativo que como un compromiso genuino con el bienestar de las personas con discapacidad.

4.1. Condiciones de accesibilidad y estándares de calidad.

Las condiciones de accesibilidad en los hoteles estudiados muestran un esfuerzo significativo por adaptar espacios y priorizar la inclusión de personas con discapacidades físicas, particularmente aquellas con movilidad reducida. Los hoteles Itzá Hotel Boutique Internacional, El Dorado Hotel y San Juan Hotel han implementado elementos como rampas, ascensores, pisos antideslizantes y baños equipados con barras de apoyo, lo que facilita el acceso y desplazamiento de personas en sillas de ruedas o con muletas. Sin embargo, este enfoque se limita mayoritariamente a este tipo de discapacidad, dejando de lado las necesidades de personas con discapacidades visuales, auditivas e intelectuales. En este caso los resultados reflejaron una visión parcial y fragmentada de la accesibilidad integral, que no responde a los principios del diseño universal. *“Contamos con una habitación que está totalmente equipada para personas con capacidades especiales, cuenta en la parte del baño con, no sé cómo son esos tubos, las barras de*

apoyo, también a las entradas de cada parte del hotel tenemos rampas para que no se dificulte el ingreso a personas en silla de ruedas y también disponemos de un baño social para las personas con capacidades especiales.” (ES14. Comunicación personal, 25/09/2024).

“Bueno, realmente como nosotros estamos enfocados a la discapacidad física, tenemos cubierto todas sus necesidades, entonces realmente si garantizamos de esa experiencia, no hemos tenido personas con discapacidad auditiva o visual, por lo tal no hemos tenido ninguna mala gestión por esa audiencia.” (ES15. Comunicación personal, 24/09/2024).

“Si viene una persona sorda o si viene una persona ciega, si no está con un acompañante lastimosamente, creo que es todo a nivel turístico, hotelero, que el personal no sabe cómo enfrentarse o cómo atenderle a esa persona.” (ED9. Comunicación personal, 16/09/2024).

Aunque los establecimientos han reconocido la importancia de la accesibilidad, en muchos casos esta se percibe más como un requisito normativo que como un compromiso genuino con la inclusión. Esto se debe, en parte, a las limitaciones estructurales de los edificios históricos que albergan dos de los hoteles estudiados. Estas limitaciones se dan en dos de los hoteles del estudio por ser edificios históricos de valor patrimonial adaptados a hoteles y a esto asocian los altos costos de las modificaciones lo que generan una resistencia, pues adaptar los espacios a veces requieren de cambios significativos en las instalaciones antiguas, llegando a generar problemas entre la idea de conservar el valor histórico o responder a las exigencias modernas de la accesibilidad. Por otra parte, la baja demanda de este mercado genera resistencia por parte de los administrativos. Es decir, los administradores consideran que las inversiones en accesibilidad no justifican los costos si la frecuencia de este tipo de visitantes sigue siendo limitada. Esto genera una tensión entre la necesidad de modernización y las limitaciones, donde la accesibilidad se percibe como una prioridad secundaria frente a otras necesidades.

“Creo que es un tema más económico, el hotel tiene algunos años, es uno de los primeros hoteles aquí de Cuenca, entonces ya la infraestructura como tal está diseñada de tal punto que si es que quisiéramos implementar algo sería súper costoso, entonces creo que uno de los desafíos que tendría el área administrativa o los directivos del hotel sería que estos cambios que se vayan a realizar deben estar enfocados al huésped, pero también es como que si es que ellos ven que es costoso, no lo realizan.” (ED10. Comunicación personal, 23/09/2024).

“La propia esencia de la casa, que es una casa, una edificación de 1925 y es por ende que la dirección de áreas históricas la controla mucho y es bastante complicado realizar mejoras estructurales, cambios estructurales, cambios internos o externos, ya ni para qué decir. Es muy complicado, diríamos, en estas circunstancias por el tipo de construcción o la edificación que es el hotel.” (E11. Comunicación personal, 13/09/2024).

“La demanda no es suficiente como para que el hotel como tal y sus directivos tomen acciones que puedan ajustarse a estas personas. No digo que no sean importantes, sino más bien que no es mucha la demanda, entonces la directiva tampoco ve la necesidad de implementar cosas que no se han presentado todavía.” (ED10. Comunicación personal, 13/09/2024).

El personal de los hoteles, aunque empático, carece de capacitación específica para atender adecuadamente a personas con discapacidades, lo que limita la calidad del servicio. Además, es evidente que se concentra en lo inmediato y cotidiano, en lugar de prepararse para situaciones de riesgo, como emergencias en situaciones de riesgo que involucre a personas con discapacidad.

“Nosotros estamos ajenos a lo que sufren estas personas, entonces más nos enfocamos en la demanda actual, digamos así, si es que nos surgiera huéspedes con alguna emergencia médica o de algún tipo no sabríamos la verdad como enfrentarlos, si es que fuera urgencia o emergencia.” (ED10. Comunicación personal, 23/09/2024).

Aunque la disposición del personal para atender a personas con discapacidad refleja una actitud empática y orientada al servicio, también pone de manifiesto un problema significativo: la falta de capacitación. Si bien se han realizado algunas formaciones, estas no son sistemáticas ni específicas. El personal recibe capacitaciones generales sobre atención al cliente o primeros auxilios, pero carecen de un enfoque centrado en la atención a personas con discapacidades. La falta de capacitaciones afecta de manera directa a los estándares de calidad que un establecimiento de 5 estrellas debe mantener.

“si bien nos falta mucho la capacitación, pero ante la emergencia ellos van a actuar de la mejor manera como vayan a poder ayudar y solventar. Es decir, falta de voluntad. Siempre va a haber la gente del hotel que está capacitada para dar atención primordial al huésped.” (ED9. Comunicación personal, 13/09/2024).

“Siento que cada persona actúa de acuerdo a su modo, a su percepción. Puede ser que a veces entre una persona que no pueda caminar o con muletas. Como vocación de servicio estamos nosotros puestos para ayudarlo ya por instinto.” (ES14. Comunicación personal, 25/09/2024).

“Las capacitaciones existen, pero no específicamente dirigidas a temas de accesibilidad o para atender a personas con discapacidad.” (EI4. Comunicación personal, 12/09/2024).

Los administrativos están conscientes que al ser establecimientos que prestan servicios deben estar prestos a adaptarse a los cambios, lo cual que implica siempre estar a la vanguardia e innovar en cuanto a accesibilidad anticipándose a las necesidades de los futuros huéspedes. Es por ello que, sugieren que los establecimientos a nivel Cuenca, tomen conciencia sobre las necesidades de los huéspedes con discapacidad y que se tomen las acciones necesarias. Aunque se han planteado iniciativas futuras, como la implementación de cartas en Braille y capacitaciones en lenguaje de señas, estas medidas siguen siendo propuestas más que acciones concretas. La accesibilidad no solo beneficia a personas con discapacidades, sino que también mejora la experiencia de otros huéspedes, como personas mayores o aquellas con movilidad reducida temporalmente debido a accidentes. Cabe destacar que la accesibilidad es el impacto positivo que estas medidas de accesibilidad han tenido en otros tipos de usuarios, como personas mayores o huéspedes que han sufrido accidentes, lo que demuestra que la accesibilidad no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que mejora la experiencia de un rango más amplio de huéspedes.

“Se propone la oferta prácticamente de la carta en braille, que muchas veces el tema de la discapacidad está mucho centrado en lo físico, pero no en estas cuestiones que son de audición visual, muchas veces intelectual, que la gente o el personal del hotel o el personal en general no está capacitado para poder tratar ese tipo de discapacidades.” (ED6. Comunicación personal, 13/09/2024).

“Realmente este mercado es cambiante, está creciendo realmente, pero sí ha crecido últimamente, pero debemos ir innovando y generando cambios para cubrir la parte, no sé, como por ejemplo una carta en braille. Puede ser para cubrir ciertas limitaciones de otras personas.” (ES15. Comunicación personal, 24/09/2024).

“Uno de los segmentos que manejamos es el segmento de turistas extranjeros jubilados, y muchos de los turistas extranjeros jubilados ya tienen un problema de movilidad, tal vez no

hablemos de una silla de ruedas, pero es un andador, es un bastón, es una muleta, que siempre están presentes.” (ED9. Comunicación personal, 13/09/2024).

Por otra parte, reconocen que actualmente la accesibilidad es un aspecto que se ha estancado, lo que resalta la necesidad de innovar en este ámbito pese a las limitaciones a través de normativas más flexibles que permitan adaptaciones sin comprometer la integridad histórica de la edificación. La necesidad de innovar en este ámbito se ve reforzada por la creciente demanda de turismo inclusivo, lo que representa una oportunidad para que los hoteles se posicionen como líderes en accesibilidad en la región. Esto representa una oportunidad significativa para el sector hotelero en el futuro, ya que a medida que más personas de este grupo viajan, la demanda de servicios accesibles aumentará.

“Antes había mucho más interés y apoyo en estos temas de accesibilidad. Actualmente, siento que esto ha disminuido; parece que el desarrollo de ciertos programas o actividades para personas con discapacidad se ha estancado un poco.” (EI5. Comunicación personal, 13/09/2024).

“Las personas con movilidad reducida están adentrándose más en los viajes, cada vez los hoteles son más accesibles para ellos y esto les incentiva a viajar, por ende, uno como la empresa que los recibe, en este caso el hotel, siempre tiene que estar preparado y para eso el personal tiene que recibir las mejores directrices.” (EI1. Comunicación personal, 12/09/2024).

El confort y la calidad de las habitaciones se destacan como uno de los principales estándares en los hoteles evaluados. Estos establecimientos han implementado innovaciones en su infraestructura, enfocándose específicamente en las necesidades de las personas con movilidad reducida, lo que evidencia avances significativos en materia de accesibilidad. No obstante, aún queda un amplio camino que recorrer, en vías para lograr una inclusión integral que abarque a personas con discapacidades visuales, auditivas e intelectuales. A pesar de estos esfuerzos los avances se ven afectadas por la ausencia de capacitaciones. Estas capacitaciones resultan esenciales para que los establecimientos que brindan servicios de alojamiento puedan estar preparados para ofrecer una experiencia inclusiva y accesible para todos.

“Buscamos una habitación interna, donde se sientan cómodos, y ahí parte algo importante que no es por el valor de la habitación, sino que siempre buscamos la comodidad del huésped.” (ES15. Comunicación personal, 24/09/2024)

“En infraestructura lo tomamos en cuenta y eso, pero en el tema de servicio al cliente como tal no se considera tan al 100%.” (ES16. Comunicación personal, 25/09/2024).

Finalmente, la evaluación de accesibilidad de los hoteles Itzá Hotel Boutique, El Dorado Hotel y San Juan Hotel, todos de 5 estrellas, revela que cumplen parcialmente con las normas NTE-INEN y el Manual de Buenas Prácticas de la OMT. Aunque se han implementado medidas como rampas, ascensores accesibles y baños adaptados con barras de apoyo, estas acciones no abordan integralmente las necesidades de personas con discapacidades visuales, auditivas e intelectuales. La evaluación basada en normativas como la NTE-INEN-3141 y la NTE-INEN-2293 revela que, aunque los hoteles han realizado adaptaciones estructurales, persisten importantes deficiencias. Las habitaciones accesibles carecen de elementos básicos como el espacio mínimo requerido debajo de las camas para el acercamiento de sillas de ruedas, y las puertas de baños no alcanzan los anchos establecidos. La falta de elementos de señalización inclusiva, como información en Braille o sistemas auditivos, constituye una barrera adicional para personas con discapacidades sensoriales, incumpliendo también normativas internacionales como la ISO 21902:2021 y los estándares de la ADA. Por otro lado, la actitud del personal hotelero, aunque empática, carece del respaldo de una formación específica. Las entrevistas realizadas muestran que el personal no está preparado para manejar situaciones de emergencia que involucren a huéspedes con discapacidades ni para atender adecuadamente a personas con discapacidades sensoriales o intelectuales.

4.2. Conclusión

En este capítulo se evidencia que, la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas evaluadas en Cuenca, especialmente en aquellos ubicados en el centro histórico y en los edificios patrimoniales, se considera más como una exigencia legal que por una verdadera preocupación por las personas con discapacidad. Aunque se han realizado esfuerzos para adaptar las instalaciones para personas con movilidad reducida, todavía existen limitaciones considerables para brindar atención a personas con otras discapacidades, como la visual, auditiva e intelectual. Esto demuestra una comprensión limitada de la accesibilidad integral y una preparación insuficiente del personal, lo que afecta a la calidad de los servicios y a la inclusión de una parte importante de la población. Progresar en este ámbito requiere un enfoque integrado que equilibre la modernización con la

conservación del patrimonio, enfatizando la accesibilidad como un factor clave para la satisfacción e inclusión.

CAPÍTULO 5

5.SOCIALIZACIÓN

En este capítulo se enfoca el diagnóstico de la situación actual de la accesibilidad en los hoteles que participaron del estudio, un tema de gran importancia que impacta tanto a los usuarios como a los prestadores de servicios. Además, se aborda el cumplimiento el ultimo objetivo específico planteado, que consistía en devolver la información con la finalidad de generar propuestas de mejora. Este proceso fue crucial para elaborar un diagnóstico integral. Por ello, fue fundamental socializar los resultados con los actores principales que participaron en el levantamiento de información, incluyendo a los gerentes y mandos operativos de los establecimientos hoteleros. Este proceso no solo permitió compartir los hallazgos obtenidos, sino también recoger sus puntos de vista, inquietudes y recomendaciones respecto a las condiciones de accesibilidad actual en sus instalaciones.

5.1 Socialización de los resultados.

La socialización de los resultados es un aspecto fundamental y trascendental en el proceso de investigación, ya que los datos obtenidos deben ser devueltos a los actores involucrados. Durante mucho tiempo, la academia ha sido objeto de fuertes críticas por parte de la población, quienes han expresado su malestar ante la falta de comunicación efectiva de los hallazgos. En numerosas ocasiones, se percibe que la academia recopila información de las comunidades sin devolverla de manera adecuada a quienes contribuyeron en el proceso, lo que genera una desconexión y desconfianza entre ambas partes. El presente estudio no buscó simplemente generar un documento que refleje la situación real sobre la accesibilidad para personas con discapacidad, sino promover el dialogo que motive a los hoteles a implementar mejoras en sus instalaciones. Este proceso de retroalimentación fue importante para que los representantes de los hoteles comprendan la importancia de la accesibilidad y se sientan impulsados a realizar mejoras significativas.

Este proceso de socialización se llevó a cabo utilizado como herramienta un tríptico con los resultados analizados a profundidad y las respectivas recomendaciones. Esta herramienta

(Tríptico) fue validada por docentes expertos (tutor de la tesis y profesionales del área). Así también, la socialización se realizó de manera individual, dado que el tiempo y las actividades operativas de los hoteles no permitieron reunir a todos los actores en un mismo espacio. Durante estas reuniones, se realizaron diálogos para conocer la percepción de los gerentes y representantes sobre los hallazgos de la investigación y su disposición a trabajar en la mejora de la accesibilidad. Además, este proceso de socialización fue bien recibido, y los participantes expresaron:

En primer lugar, los hallazgos no distan de la realidad, ya que los representantes de los hoteles son conscientes de sus limitaciones y capacidades en cuanto a accesibilidad. Por otro lado, sugieren que la responsabilidad de proponer capacitaciones no debería recaer únicamente en los establecimientos hoteleros, sino que estas deberían ser promovidas por organizaciones como fundaciones y Ministerios (CONADIS, MINTUR). Estas entidades, a su vez, deben establecer un marco de formación orientado a educar y no imponer, contribuyendo así al desarrollo y a la mejora continua.

Por otra parte, consideran que recomendaciones como la de crear alianzas con el CONADIS, la Fundación de turismo y el MINTUR, estaban bien planteadas dentro del contexto operativo de los hoteles. Consideran que estas sugerencias son un punto clave, ya que no afecta al presupuesto del hotel y son factibles de realizar.

Por último, los hoteles reconocen que aún les falta adoptar un enfoque más amplio en la atención a personas con discapacidad, especialmente en lo relacionado con discapacidades visuales y auditivas. A pesar de ello, aseguran haber cumplido con todos los requisitos legales necesarios para obtener los permisos de funcionamiento. No obstante, no descartan la posibilidad de implementar mejoras y aplicar las sugerencias recibidas en un futuro cercano. Esto se alinea con la tendencia actual de satisfacer y atender las necesidades de las personas con discapacidad, promoviendo su inclusión en la sociedad y creando espacios que les permitan desenvolverse de manera óptima.

CAPÍTULO 6

6.DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

La accesibilidad es un derecho humano fundamental que garantiza la plena inclusión de todas las personas, independientemente de su condición de discapacidad (Chou et al., 2024; Santos, 2021). Sin embargo, los resultados de este estudio revelaron que los hoteles de cinco estrellas en Cuenca tienden a enfocarse únicamente en la accesibilidad para personas con movilidad reducida, dejando desatendidos otros tipos de discapacidad, como las visuales, auditivas e intelectuales. La desatención a los otros tipos de discapacidad, como las visuales, auditivas e intelectuales, puede deberse a un desconocimiento de los procesos y servicios que requiere un turista con capacidades diferentes. La falta de atención integral refleja una implementación parcial de la accesibilidad y evidencia una brecha significativa entre el ideal de accesibilidad universal y la realidad observada en la planta hotelera de Cuenca.

El diseño universal es un principio que busca que todos los entornos y servicios sean utilizables por todas las personas sin necesidad de adaptaciones especiales (Santos, 2021). Este estudio encuentra que la mayoría de los hoteles en Cuenca aún se encuentran en una fase inicial de adopción de estas medidas inclusivas. Aunque se han realizado esfuerzos en infraestructura, como la instalación de rampas y accesos amplios, se identificó la ausencia de elementos clave, como señalización en braille y alarmas auditivas o visuales. Estos componentes son esenciales para garantizar la inclusión de personas con discapacidades sensoriales y, al no estar presentes, contrastan con el marco teórico que sostiene que los servicios turísticos deben estar diseñados para todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales (López, 2023).

De acuerdo con Guerrero (2018), adaptar los servicios de alojamiento para personas con discapacidad no solo es un imperativo ético, sino también una estrategia para mejorar la competitividad y atraer a un público diverso. Sin embargo, en los hoteles de cinco estrellas de Cuenca, la baja demanda de huéspedes con discapacidad ha sido citada como una razón para la falta de recursos accesibles. Esto evidencia una visión a corto plazo en lugar de un enfoque estratégico que vea la accesibilidad como un factor que podría expandir el mercado y fortalecer la reputación del hotel. La teoría sobre la ventaja competitiva que brinda la accesibilidad aún no

parece estar plenamente reconocida por los establecimientos locales, lo cual limita el potencial del destino como un lugar inclusivo y competitivo a nivel turístico.

El manual de buenas prácticas de accesibilidad turística (Kechichian & Arismendi, 2019) identifica barreras arquitectónicas, de transporte y de comunicación como los principales obstáculos para personas con discapacidad. Los hallazgos de este estudio corroboran esta teoría, pues las entrevistas reflejan que muchas barreras arquitectónicas, como el acceso restringido en ciertas áreas y la falta de infraestructura para sillas de ruedas, siguen presentes en los hoteles de cinco estrellas de Cuenca. Adicionalmente, la carencia de elementos de comunicación accesibles, como información en braille o sistemas de guía auditiva, representa una barrera importante para la inclusión plena. Esto sugiere que las recomendaciones del manual de accesibilidad no se han implementado de manera efectiva, lo cual limita la experiencia inclusiva de los huéspedes.

Las normas internacionales, como la ADA y la ISO 21902:2021, proponen pautas para asegurar que las instalaciones hoteleras sean accesibles para todos los turistas. Los resultados de este estudio indican que, aunque algunos hoteles han hecho esfuerzos para cumplir con ciertas regulaciones locales, como la NTE-INEN 2239 (2015), la implementación de estándares internacionales sigue siendo escasa. Esto evidencia una necesidad de integrar estos lineamientos en las políticas de accesibilidad de los hoteles en Cuenca para ofrecer una experiencia turística que cumpla con los estándares globales y se adapte a las necesidades de todos los visitantes.

Estudios previos (Criollo y Quito, 2020) han demostrado que contar con instalaciones accesibles no es suficiente sin una adecuada capacitación del personal, que debe estar preparado para interactuar y asistir a personas con diferentes tipos de discapacidad. Los hallazgos de este estudio confirman esta idea, mostrando que la falta de formación específica en el personal hotelero es una barrera importante para la accesibilidad. Aunque existe una conciencia general sobre la importancia de la inclusión, las entrevistas revelan que el personal necesita una capacitación más específica y continua para poder ofrecer un servicio inclusivo y adecuado.

6.1. Conclusiones y Recomendaciones

El presente trabajo de investigación concluye que:

La accesibilidad es un derecho fundamental que debe ser garantizado en todos los ámbitos, incluido el sector hotelero para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad. Sin embargo, el dorado hotel, Itza hotel boutique internacional aún ven la accesibilidad más como un requisito legal que como una prioridad ética y social, lo que refleja una visión limitada hacia la mejora de estas condiciones.

Los esfuerzos que han realizado los hoteles del estudio son insuficientes, especialmente en hoteles que se encuentran en el casco histórico y son adaptados en edificios de valor patrimonial, donde los altos costos de adaptación y la baja demanda percibida generan resistencia a implementar cambios significativos. Esto crea una tensión entre la necesidad de modernización y la preservación del patrimonio, relegando la accesibilidad a una prioridad secundaria.

Los hoteles han realizado esfuerzos para adaptar las instalaciones a personas con movilidad reducida, existe una notable falta de atención hacia otras discapacidades, como las visuales, auditivas e intelectuales. Esta limitación no solo afecta la calidad del servicio, sino también excluye a un segmento considerable que podría beneficiarse de experiencias turísticas inclusivas. Esto sugiere una comprensión limitada de la accesibilidad integral, que debe abarcar todas las formas de discapacidad.

Los establecimientos hoteleros en Cuenca deben tomar conciencia sobre la importancia de la accesibilidad y planificar acciones concretas, como la implementación de cartas en Braille y capacitaciones en lenguaje de señas. Además, tener presente que mejorar la accesibilidad no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también enriquece la experiencia de otros usuarios, como personas mayores o aquellos que han sufrido accidentes. Esto subraya la relevancia de la accesibilidad como un factor positivo que puede ampliar el rango de satisfacción de todos los huéspedes.

La situación del personal en los hoteles en relación con la atención a personas con discapacidad revela una falta de comprensión y preparación que puede impactar negativamente en la calidad del servicio. La percepción de estar ajenos a las dificultades que enfrentan estas personas, junto con una concentración en las demandas inmediatas, limita la capacidad del

personal para responder adecuadamente a situaciones de emergencia. Aunque existe una disposición empática hacia la atención, la carencia de capacitación específica y sistemática en el manejo de estas situaciones es un problema significativo.

Los hoteles evaluados cumplen parcialmente con las normas de accesibilidad, aún existen deficiencias críticas que limitan la experiencia de los huéspedes con discapacidad. Aspectos como la altura de los lavamanos, el ancho de las puertas de baño y la instalación de barras de apoyo requieren mejoras significativas. La falta de capacitaciones adecuadas para el personal también afecta la calidad del servicio, lo que subraya la importancia de un enfoque integral que contemple tanto la infraestructura como la atención al cliente para garantizar una experiencia verdaderamente inclusiva.

Ser recomienda:

Incorporar servicios y adaptaciones para otras discapacidades, como cartas en braille y sistemas de alarma visual y auditivos, además de mejorar la accesibilidad física. Esto contribuiría a la calidad y competitividad del servicio.

Crear alianzas con el Conadis, Fundación de Turismo y el Ministerio de Turismo para gestionar capacitaciones en atención a personas con discapacidad de manera sistemática y especializada, cubriendo aspectos como el lenguaje de señas y el trato adecuado a personas con diferentes capacidades.

Trabajar en un marco normativo flexible que permita adaptaciones sin comprometer el patrimonio, garantizando la accesibilidad para todos.

Explorar mercados de personas con discapacidad que pueden ser de gran beneficio para la empresa.

La socialización de resultados permitió conocer el punto de vista de los representantes de los hoteles que participaron en el estudio. Estos resultados fueron bien recibidos y sirvieron para reflejar la situación real de la accesibilidad para personas con discapacidad en sus instalaciones. Además, este espacio fomentó el diálogo con los mandos altos y medios, motivándolos a implementar las recomendaciones presentadas, respecto a mejorar en sus instalaciones, capacitar al personal y, sobre todo, la comprensión de la importancia de la accesibilidad. De esta manera, se buscó incentivarlos a realizar mejoras significativas en beneficio de todos los huéspedes

REFERENCIAS

- Banoy, G. (2017). *Análisis de la accesibilidad en la cadena hotelera de Cartagena y en sus sitios turísticos*. <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003963.pdf>
- Cabrera Villavicencio, M. W. (2024). Turismo accesible: Mejora de la experiencia para personas con discapacidades. *Ciencias Sociales y Económicas*, 8(1), 23-32. <https://doi.org/10.18779/csye.v8i1.745>
- Chou, Y.-C., Uwano, T., Chen, B.-W., Sarai, K., Nguyen, L. D., Chou, C.-J., Mongkolsawadi, S., & Nguyen, T. T. (2024). Assessing disability rights in four Asian countries: The perspectives of disabled people on physical, attitudinal and cultural barriers. *Political Geography*, 108, 103027. <https://doi.org/10.1016/j.polgeo.2023.103027>
- Cisneros, D. V., & Arias, Y. C. (2023). *Procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles. Diseño y validación mediante Método Delphi*. https://ojs.eumed.net/rev/index.php/rilcoDS/article/view/13063vc/13063_html
- Creswell, J. W., y Creswell, J. D. (2018). Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. In *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE.
- Criollo, A., & Quito, P. (2020). *Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador*. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35079/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Cruz-Coria, E., Velázquez-Castro, J. A., y Garnica-González, J. (2023). Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México. *SUMMA*, 5(2), 1-12. <https://doi.org/10.47666/summa.5.2.3>
- Granda Maldonado, S., Sánchez Ruiz, J., Castro Iturralde, G., Beltrami, M., Carrasco, M., Granda Maldonado, S., Sánchez Ruiz, J., Castro Iturralde, G., Beltrami, M., & Carrasco, M. (2021). Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: Caso de estudio Loja, Ecuador. *Conrado*, 17(81), 436-442.
- Kechichian, L., y Arismendi, M. (2019). *Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística*. <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/sites/ministerio-desarrollo-social/files/2024-02/Manual%20Buenas%20Practicas%20en%20Accesibilidad%20Turistica%20-Abril2019.pdf>

- López, C. A. (2023). Turismo y accesibilidad hotelera. Diseño de experiencias inclusivas en hospitalidad y servicios. *Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, 193. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi193.9598>
- Mazza, M. C. (2018). Turismo y Discapacidad. ¿Un marco regulatorio con inclusión? *Divulgatio. Perfiles académicos de posgrado*, 2(06), 1. <https://doi.org/10.48160/25913530di06.66>
- MINTUR. (2019). *Cuenca, una ciudad turística e inclusiva* [Institucional]. Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/cuenca-una-ciudad-turistica-e-inclusiva/>
- Norma técnica ecuatoriana 2239. (2015, diciembre). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización. Requisitos y clasificación*. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_-2239_1_ACCESIBILIDAD_MEDIO_-FISICO_SE% C3% 91ALIZACI% C3% 93N.pdf
- Política Pública De Turismo Accesible E Inclusivo 2030 (2019). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/Politica-Publica-Turismo-accesible-e-inclusivo.pdf>
- Patton, M. Q. (2014). Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice. *Qualitative Research and Evaluation Methods*, 832. <https://doi.org/10.2307/330063>
- Posso Pacheco, R. J. (2023). Diseño metodológico de sistematización de preguntas abiertas: Un esfuerzo para mejorar la investigación cualitativa. *MENTOR revista de investigación educativa y deportiva*, 2(6), 919-925. <https://doi.org/10.56200/mried.v2i6.6780>
- Santos, C. I. D. (2021). *Accesibilidad por Derecho*. <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2022/03/Accesibilidad-por-derecho.pdf>
- Tremblay, S., Castiglione, S., Audet, L. A., Desmarais, M., Horace, M., & Peláez, S. (2021). Conducting Qualitative Research to Respond to COVID-19 Challenges: Reflections for the Present and Beyond. *International Journal of Qualitative Methods*, 20, 1–8. <https://doi.org/10.1177/16094069211009679>
- Tutuncu, O. (2017). Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 29-36. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.06.002>
- Vindrola-Padros, C., Chisnall, G., Cooper, S., Dowrick, A., Djellouli, N., Symmons, S. M., Martin, S., Singleton, G., Vanderslott, S., Vera, N., & Johnson, G. A. (2020). Carrying Out Rapid Qualitative Research During a Pandemic: Emerging Lessons From COVID-19. *Qualitative Health Research*, 30(14), 2192–2204. <https://doi.org/10.1177/1049732320951526>

7. ANEXOS

7.1. Guía de evaluación de las instalaciones de los hoteles

LA EVALUACIÓN SE REALIZARÁ CON BESE A LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD NTE-INEN Y MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA OMT	CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUMPLIR CADA ESPACIO LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD NTE-INEN Y MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA OMT.	NOMBRE DEL HOTEL: Itzá Hotel Boutique			OBSERVACIONES
		CATEGORÍA: 5 Estrellas			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	
NTE-INEN-3141-ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO DORMITORIOS Y HABITACIONES ACCESIBLES.	Habitación con un espacio de manipulación que registre un círculo de $1.5m^2$ de diámetro para el giro de una silla de ruedas, libre de obstáculos hasta una altura de 67 cm.	x			
	Área de acercamiento a la cama con un ancho de 90 cm a cada lado y $1.1 m^2$ al pie de la cama y bajo la cama un espacio mínimo de 20 cm para garantizar la aproximación de los apoyapiés de una persona con silla de rueda.		x		La altura libre debajo de la cama en las habitaciones presidenciales, junior suites y doble twin es de 16 cm. Sin embargo, de acuerdo con la norma NTE-INEN-3141, el espacio mínimo requerido para permitir la aproximación del apoyapié de una persona con discapacidad debe ser de 20 cm. Por lo tanto, las habitaciones no cumplen con este requisito normativo.
	Puertas tanto de la habitación como la del baño con una dimensión de 90 cm de ancho y de alto mínimo $2.05 m^2$.		x		La puerta del baño de las habitaciones: Presidenciales, juniors suites, doble twin tiene 68 cm de ancho cuando la norma NTE-INEN-3141 estipula que de ancho debe tener 90 cm.
	Con manijas en forma de palanca en una altura de 80 cm – $1m^2$	x			
	Un piso de características antideslizantes.	x			

	Tomacorrientes con una altura de 40 cm a 1.2 m ² he interruptores con 80 cm a 1.2 m ² de altura desde el nivel del piso terminado.	x			
	Una habitación accesible también debe contar con mueble para el equipaje a una altura de 45 cm y 60 cm.	x			
	Las ventanas deben ser de fácil manipulación para el huésped y su altura máxima del antepecho debe ser de 1m ² siendo la altura más adecuada 80 cm medida desde el piso terminado.	x			
NTE-INEN 2293- ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO SERVICIOS HIGIÉNICOS, CUARTOS DE BAÑO Y BATERÍAS SANITARIAS REQUISITOS	Un cuarto de baño adaptado debe tener un área de giro con un diámetro mínimo de 1.5m ² y una cabina adaptada a las dimensiones de 1.65m ² x 2.3m ² o 1.65 m ² x 2.1m ² , con la puerta abatiendo hacia afuera. Esta cabina incluirá inodoro, lavamanos, barras de apoyo, espejos, accesorios y pulsadores de llamada de asistencia.		x		El cuarto de baño de las habitaciones: Presidenciales, juniors suites, doble twin, están adaptados. Sin embargo, la puerta de ingreso de los baños tiene un ancho menor a 90 cm como lo estipula la NTE-INEN 2293, cuenta con 68 cm de ancho y 2,85 de alto.
	El inodoro para movilidad reducida debe tener una altura de 45 cm y 50 cm medidos desde el piso terminado.	x			
	La barra de apoyo debe estar ubicada a los dos lados del inodoro, con una distancia de 35 cm para barra abatible o 45 cm para barra fija en la pared desde el eje del inodoro. Los inodoros sin tanque deben tener una barra de apoyo superior.			x	Los inodoros de las habitaciones: Presidenciales, juniors suites, doble twin no disponen de barra de apoyo. Sin embargo, los inodoros del baño personalizado para personas con discapacidad si dispone de una barra abatible.
	La altura del borde superior de la barra horizontal debe tener 75cm desde el piso	x			

	terminado y la sección circular de la barra debe tener un trazo exterior entre 3.2 cm y 5.1 cm. Para la barra de con sin un diámetro circular debe tener 10 cm y 12 cm.				
	El diseño del área bajo el lavamanos debe permitir un espacio libre mínimo de 65 cm de altura, medido a 20 cm de profundidad desde el borde exterior, para asegurar la comodidad de las rodillas y los pies, con una profundidad de 20 cm y una altura mínima de 30 cm, respectivamente.		x		El diseño del área bajo del baño de las habitaciones: Presidenciales, juniors suites, doble twin no tiene los 65 cm de espacio libre, tiene un obstáculo a 35 cm de altura desde el terminado del piso. Sin embargo, el diseño del área bajo el lavamanos del baño que tiene para el uso específico de personas con discapacidad si cuenta con el espacio que la NTE-INEN 2293 estipula.
	La altura del lavamanos desde el piso terminado debe ser de 66 cm para personas con estaturas menores a 1.34 m ² entre 80 cm y 95 cm para estaturas superiores, y de 85 cm para personas con movilidad reducida. En caso de contar con más de un lavamanos, al menos uno debe estar a una altura máxima de 66 cm.		x		La altura del lavamanos es de 87 cm lo que le hace adecuado para personas con estaturas superiores a 1.34 m ² , pero no para personas con movilidad reducida esto se observó en las habitaciones: Presidenciales, juniors suites, doble twin. Pero, el lavamanos del baño establecido en la planta baja para personas con discapacidad si cumple con estas condiciones
	Además, la distancia mínima entre el eje del lavamanos y el paramento adyacente debe ser de 45 cm, y entre ejes de lavamanos adyacentes, de 90 cm.	x			
	La distancia máxima entre el borde frontal del lavamanos y el eje de la grifería debe ser de 50 cm, recomendándose el uso de mandos de grifo de palanca, botones a presión o sensores.	x			
	Los accesorios deben colocarse a una altura accesible, que varíe entre 80 cm y 1.1m ² desde el nivel del piso terminado.		x		Los accesorios como jabón, acondicionador, crema de cuerpo en las duchas de las habitaciones: Presidenciales, juniors suites, doble twin es superior a 1,1m ² que estipula la NTE-INEN 2293. Están a 1.45m² de altura y Las toallas se encuentran sobre un están en esta sobre el inodoro fuera de la cabina de la ducha. Esto se observa en las habitaciones Presidenciales, juniors suites y doble twin

	<p>En cuanto al portarrollos de papel higiénico, su instalación debe estar entre 60 cm y 70 cm desde el piso terminado, garantizando así que todos los elementos sean fácilmente alcanzables.</p>		<p>x</p>		<p>El portarrollos de papel higiénico de las habitaciones: Presidenciales, juniors suites, doble twin, está a la altura estipula en la NTE-INEN 2293 que es de 60 cm y 70 cm desde el piso terminado, pero a unos 50 cm de distancia del inodoro lo que dificulta que una persona con movilidad reducida lo alcance. Sin embargo, el portarrollos de papel del baño para personas con discapacidad cumple con las condiciones estipuladas por la norma técnica antes mencionada.</p>
	<p>La ducha debe contar con una superficie mínima de 90 cm por 1.5m², con una pendiente máxima del 2% hacia el desagüe y sin bordillos, permitiendo un desnivel de hasta 2 cm respecto al resto del baño, pero sin escalones adicionales.</p>	<p>x</p>			
	<p>Es necesario instalar una barra de apoyo vertical a una altura mínima de 75 cm desde su borde inferior, así como una barra horizontal a la misma altura.</p>		<p>x</p>		<p>Las duchas de las habitaciones Presidenciales, Junior Suites y Doble Twin no cuentan con una barra horizontal. Sin embargo, disponen de una barra vertical ubicada a una altura de 80 cm desde su borde inferior.</p>
	<p>Además, se debe disponer de un asiento fijo o plegable hacia arriba, ubicado entre 43 cm y 48 cm de altura, que sea estable, antideslizante, auto drenante, de fácil limpieza, con esquinas redondeadas y capaz de soportar un peso mínimo de 100 kg.</p>			<p>x</p>	<p>Las duchas de las habitaciones Presidenciales, Junior Suites y Doble Twin no cuentan con un asiento fijo ni abatible. Sin embargo, el hotel ofrece un asiento portátil que puede ser proporcionado a los huéspedes en caso de que lo necesiten.</p>
	<p>La ducha debe incluir una ducha tipo teléfono con una manguera flexible de al menos 1.2 m² de longitud, colocada a una altura entre 90 cm y 1.1 m².</p>		<p>x</p>		<p>Las habitaciones Presidenciales cuentan con una ducha tipo teléfono instalada a la altura establecida por la norma NTE-INEN 2293, mientras que las Junior Suites y Doble Twin disponen únicamente de una ducha de pared tipo rociador.</p>

NTE-INEN 3139 ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO CIRCULACIONES VERTICALES. ASCENSORES	Las plazas de estacionamiento preferencial deben ubicarse lo más cerca posible del ascensor.			x	El Hotel Itza Internacional no cuenta con estacionamiento preferencial privado, ya que se encuentra ubicado en el centro histórico, lo que representa un gran desafío.
	Además, las puertas interiores y exteriores del ascensor, ya sean de apertura lateral o central, deben ser automáticas, prohibiéndose el uso de puertas manuales bajo cualquier circunstancia	x			
	Puertas de los Ascensores, con una altura mínima de $2m^2$. El ancho libre de acceso del ascensor debe ser de al menos 80 centímetros.	x			
	Además, las cabinas accesibles deben contar con un área útil mínima de $1,25 m^2$, con lados de al menos $1m^2$. La precisión de parada de la cabina en cada piso debe mantener una tolerancia de 1 centímetro en condiciones normales de funcionamiento.	x			

	<p>Asimismo, es fundamental disponer de un espacio de maniobra frente al acceso del ascensor, donde se pueda inscribir un círculo de $1,5m^2$ de diámetro, libre de obstáculos. Si este acceso comparte circulación con otra vía vertical, como rampas o escaleras, el espacio de maniobra debe medir 1,20 metros de ancho y 2, m^2fondo.</p>	x			
	<p>Botones exteriores a una altura entre 90 cm a 1.2 m^2 a partir del piso terminado al eje horizontal de la misma y los botones interiores en una altura mínima de 80 cm desde piso terminado.</p>	x			
	<p>Los botones de cierre, apertura y emergencia a una altura mínima de 80 cm desde el nivel del piso hasta el punto del botón más bajo.</p>	x			
	<p>Diseño de botones con señalización de alto relieve, colores contraste y sistema Braille. En caso de botoneras táctiles, un sistema de adaptación para personas con discapacidad visual.</p>	x			

NTE-INEN ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO PUERTAS	2309 Puertas exteriores con un ancho de $1m^2$ y con 1.8 a $2.05 m^2$ de paso libre. Puertas interiores con un ancho de 90 cm y un paso libre de 1.8 a $2.05 m^2$.	x			
	Puertas automáticas de ancho libre para el paso de 90 cm con sensores de seguridad para evitar el contacto con las personas cuando se abre y se cierra.		x		Las puertas de las habitaciones, incluidas las Presidenciales, Junior Suites y Doble Twin, no son automáticas; se abren mediante tarjetas de acceso, requiriendo que el huésped las empuje manualmente para ingresar. En cuanto a los baños de todas las habitaciones evaluadas, las puertas son corredizas.
	Señales visuales con franjas indicadoras de 75cm estos pueden incluir logotipos, textos símbolos			x	Las habitaciones evaluadas y los pasillos no cuentan con señalización. Sin embargo, el único lugar donde se observa un logotipo para personas con movilidad reducida es en el baño destinado a personas con discapacidad.
NTE-INEN ACCESIBILIDAD A MEDIO PASILLOS	2309 Pasillos con un ancho mínimo de $1.2m^2$ para un giro de 90° . En caso de que se pueda suscitar la circulación de dos sillas de ruedas es necesario un ancho mínimo de $1.8 m^2$.	x			
	Corredores y pasillos libres de obstáculos en todo su ancho y desde su piso a $2.05 m^2$ de altura.	x			
	Un piso con características firmes y antideslizantes y sin irregularidades en el terminado.	x			

LA EVALUACIÓN SE REALIZARÁ CON BESE A LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD NTE-INEN Y MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA OMT	CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUMPLIR CADA ESPACIO LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD NTE-INEN Y MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA OMT.	NOMBRE DEL HOTEL: El dorado hotel			OBSERVACIONES
		CATEGORÍA: 5 Estrellas			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	
NTE-INEN-3141-ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO DORMITORIOS Y HABITACIONES ACCESIBLES.	Habitación con un espacio de manipulación que registre un círculo de $1.5m^2$ de diámetro para el giro de una silla de ruedas, libre de obstáculos hasta una altura de 67 cm.	x			
	Área de acercamiento a la cama con un ancho de 90 cm a cada lado y $1.1 m^2$ al pie de la cama y bajo la cama un espacio mínimo de 20 cm para garantizar la aproximación de los apoya pies de una persona con silla de rueda.		x		Bajo la cama de las habitaciones suite presidencial, suite triple ejecutiva, ejecutiva sencilla y ejecutiva doble, el espacio es de 13 cm por lo tanto no cumple con el espacio mínimo según la NTE-INEN-3141 que es de 20 cm, para garantizar la aproximación de los apoya pies de una persona con silla de rueda.
	Puertas tanto de la habitación como la del baño con una dimensión de 90 cm de ancho y de alto mínimo $2.05 m^2$.				
	Con manijas en forma de palanca en una altura de 80 cm – $1m^2$	x			
	Un piso de características antideslizantes.	x			
	Tomacorrientes con una altura de 40 cm a $1.2 m^2$ he interruptores con 80 cm a $1.2 m^2$ de altura desde el nivel del piso terminado.	x			
	Una habitación accesible también debe contar con mueble para el equipaje a una altura de 45 cm y 60 cm.	x			

	Las ventanas deben ser de fácil manipulación para el huésped y su altura máxima del antepecho debe ser de $1m^2$ siendo la altura más adecuada 80 cm medida desde el piso terminado.	x			
NTE-INEN 2293- ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO SERVICIOS HIGIÉNICOS, CUARTOS DE BAÑO Y BATERÍAS SANITARIAS REQUISITOS	Un cuarto de baño adaptado debe tener un área de giro con un diámetro mínimo de $1.5m^2$ y una cabina adaptada a las dimensiones de $1.65m^2 \times 2.3m^2$ o $1.65 m^2 \times 2.1m^2$, con la puerta abatiendo hacia afuera. Esta cabina incluirá inodoro, lavamanos, barras de apoyo, espejos, accesorios y pulsadores de llamada de asistencia.	x			
	El inodoro para movilidad reducida debe tener una altura de 45 cm y 50 cm medidos desde el piso terminado.	x			
	La barra de apoyo debe estar ubicada a los dos lados del inodoro, con una distancia de 35 cm para barra abatible o 45 cm para barra fija en la pared desde el eje del inodoro. Los inodoros sin tanque deben tener una barra de apoyo superior.		x		El inodoro de la habitación triple ejecutiva cumple con las dos barras de apoyo establecidas a una distancia de 45 cm ya que es una barra fija. Por otra, parte los inodoros de las habitaciones suite presidencial, ejecutiva sencilla y ejecutiva doble no disponen de barra fija ni de barra abatible.
	La altura del borde superior de la barra horizontal debe tener 75cm desde el piso terminado y la sección circular de la barra debe tener un trazo exterior entre 3.2 cm y 5.1 cm. Para la barra de con sin un diámetro circular debe tener 10 cm y 12 cm.	x			
	El diseño del área bajo el lavamanos debe permitir un espacio libre mínimo de 65 cm de altura, medido a 20 cm de profundidad desde el borde exterior, para asegurar la comodidad de las rodillas y los pies, con una profundidad de 20		x		El diseño de área bajo el lavamanos de las habitaciones suite presidencial, suite triple ejecutiva, ejecutiva sencilla y ejecutiva doble, no tiene un espacio libre, tiene una altura 70 cm de alto, y a 30m de altura hay un obstáculo para las rodillas, lo que

	cm y una altura mínima de 30 cm, respectivamente.				dificultaría la comodidad de las rodillas de los huéspedes con movilidad reducida, por lo tanto, no cumplen con las condiciones establecidas en la norma NTE-INEN 2293 .
	La altura del lavamanos desde el piso terminado debe ser de 66 cm para personas con estaturas menores a $1.34 m^2$ entre 80 cm y 95 cm para estaturas superiores, y de 85 cm para personas con movilidad reducida. En caso de contar con más de un lavamanos, al menos uno debe estar a una altura máxima de 66 cm.		x		La altura de los lavamanos de las habitaciones suite presidencial, suite triple ejecutiva, ejecutiva sencilla y ejecutiva doble, tiene una altura de 70 cm desde el piso terminado, por lo tanto, no cumplen con los ninguna de las medidas, que establece la NTE-INEN 2293 , para las diferentes estaturas y personas con movilidad reducida.
	Además, la distancia mínima entre el eje del lavamanos y el paramento adyacente debe ser de 45 cm, y entre ejes de lavamanos adyacentes, de 90 cm.	x			
	La distancia máxima entre el borde frontal del lavamanos y el eje de la grifería debe ser de 50 cm, recomendándose el uso de mandos de grifo de palanca, botones a presión o sensores.	x			
	Los accesorios deben colocarse a una altura accesible, que varíe entre 80 cm y $1.1m^2$ desde el nivel del piso terminado.		x		Los accesorios como jabón, shampoo, acondicionador, toallas están a $1.22 m^2$ lo que dificulta que las personas con movilidad reducida puedan usarlos con facilidad, esto se evidencia en todas las duchas de las habitaciones evaluadas: suite presidencial, suite triple ejecutiva, ejecutiva sencilla y ejecutiva doble.
	En cuanto al portarrollos de papel higiénico, su instalación debe estar entre 60 cm y 70 cm desde el piso terminado, garantizando así que todos los elementos sean fácilmente alcanzables.		x		En cuanto al porta rollo de papel en la habitación establecida para personas con discapacidad (suite triple ejecutiva) esta a los 60 cm del piso terminado ubicado al lado del inodoro, sin embargo, la porta rollo de papel higiénico de las demás habitaciones se encuentran a los 60 cm de altura, pero se ubican al frente del inodoro lo que las personas con discapacidad puedan hacer uso del mismo.

	La ducha debe contar con una superficie mínima de 90 cm por 1.5m ² , con una pendiente máxima del 2% hacia el desagüe y sin bordillos, permitiendo un desnivel de hasta 2 cm respecto al resto del baño, pero sin escalones adicionales.	x			
	Es necesario instalar una barra de apoyo vertical a una altura mínima de 75 cm desde su borde inferior, así como una barra horizontal a la misma altura.		x		Las barras de apoyo de las duchas de las habitaciones cumplen con los 75 cm de altura mínima desde el borde inferior y tienen 93 cm hasta el borde superior, sin embargo las duchas de las habitaciones evaluadas cuentan con barras verticales mas no horizontales.
	Además, se debe disponer de un asiento fijo o plegable hacia arriba, ubicado entre 43 cm y 48 cm de altura, que sea estable, antideslizante, auto drenante, de fácil limpieza, con esquinas redondeadas y capaz de soportar un peso mínimo de 100 kg.		x		La habitación ejecutiva cumple con estos requerimientos siendo esta la habitación adaptada para personas con discapacidad. Mientras las habitaciones:
	La ducha debe incluir una ducha tipo teléfono con una manguera flexible de al menos 1.2 m ² de longitud, colocada a una altura entre 90 cm y 1.1 m ² .	x			
NTE-INEN 3139 ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO CIRCULACIONES VERTICALES. ASCENSORES	Las plazas de estacionamiento preferencial deben ubicarse lo más cerca posible del ascensor.	x			
	Además, las puertas interiores y exteriores del ascensor, ya sean de apertura lateral o central, deben ser automáticas, prohibiéndose el uso de puertas manuales bajo cualquier circunstancia	x			

	<p>Puertas de los Ascensores, con una altura mínima de $2m^2$. El ancho libre de acceso del ascensor debe ser de al menos 80 centímetros.</p>	x			
	<p>Además, las cabinas accesibles deben contar con un área útil mínima de $1,25 m^2$, con lados de al menos $1m^2$. La precisión de parada de la cabina en cada piso debe mantener una tolerancia de 1 centímetro en condiciones normales de funcionamiento.</p>	x			
	<p>Asimismo, es fundamental disponer de un espacio de maniobra frente al acceso del ascensor, donde se pueda inscribir un círculo de $1,5m^2$ de diámetro, libre de obstáculos. Si este acceso comparte circulación con otra vía vertical, como rampas o escaleras, el espacio de maniobra debe medir 1,20 metros de ancho y 2, m^2fondo.</p>	x			

	Botones exteriores a una altura entre 90 cm a 1.2 m ² a partir del piso terminado al eje horizontal de la misma y los botones interiores en una altura mínima de 80 cm desde piso terminado.		x		Los botones exteriores se encuentran a 1.70 m ² y los botones interiores a 1.2 m ² desde el piso terminado por ende no cumple con las medidas que establece la NTE-INEN 2293 lo que podría generar dificultad para las personas con discapacidad.
	Los botones de cierre, apertura y emergencia a una altura mínima de 80 cm desde el nivel del piso hasta el punto del botón más bajo.		x		Los botones de cierre, apertura y emergencia según la NTE-INEN 2293 deben estar una altura mínima de 80 cm. Sin embargo, se pudo observar que el botón más bajo esta 1.2 m ² de altura y siendo el más alto el botón de emergencia está a 1.63 m ²
	Diseño de botones con señalización de alto relieve, colores contraste y sistema Braille. En caso de botoneras táctiles, un sistema de adaptación para personas con discapacidad visual.	x			
NTE-INEN 2309 ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO PUERTAS	Puertas exteriores con un ancho de 1m ² y con 1.8 a 2.05 m ² de paso libre. Puertas interiores con un ancho de 90 cm y un paso libre de 1.8 a 2.05 m ² .	x			Las puertas de las: suite presidencial, suite triple ejecutiva, ejecutiva sencilla y ejecutiva doble., no son automáticas; se abren con tarjetas de acceso y la las de los baños con llaves, requiriendo que el huésped las empuje manualmente para ingresar. En cuanto a los baños de todas las habitaciones evaluadas, son con llave
	Puertas automáticas de ancho libre para el paso de 90 cm con sensores de seguridad para evitar el contacto con las personas cuando se abre y se cierra.		x		

	Señales visuales con franjas indicadoras de 75cm estos pueden incluir logotipos, textos símbolos		x		Dentro del hotel se observan señales como por ejemplo franjas indicadoras de la salida, sin embargo, no se visualizan franjas indicadoras para personas con discapacidad.
NTE-INEN ACCESIBILIDAD A MEDIO PASILLOS	Pasillos con un ancho mínimo de $1.2m^2$ para un giro de 90° . En caso de que se pueda suscitar la circulación de dos sillas de ruedas es necesario un ancho mínimo de $1.8 m^2$.	x			
	Corredores y pasillos libres de obstáculos en todo su ancho y desde su piso a $2.05 m^2$ de altura.	x			
	Un piso con características firmes y antideslizantes y sin irregularidades en el terminado.	x			

LA EVALUACIÓN SE REALIZARÁ CON BESE A LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD NTE-INEN Y MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA OMT	CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUMPLIR CADA ESPACIO LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD NTE-INEN Y MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA OMT.	NOMBRE DEL HOTEL: San Juan Hotel			OBSERVACIONES
		CATEGORÍA: 5 Estrellas			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	
NTE-INEN-3141-ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO DORMITORIOS Y HABITACIONES ACCESIBLES.	Habitación con un espacio de manipulación que registre un círculo de $1.5m^2$ de diámetro para el giro de una silla de ruedas, libre de obstáculos hasta una altura de 67 cm.	x			
	Área de acercamiento a la cama con un ancho de 90 cm a cada lado y $1.1 m^2$ al pie de la cama y bajo la cama un espacio mínimo de 20 cm para garantizar la aproximación de los apoya pies de una persona con silla de rueda.		x		La altura libre debajo de la cama en las habitaciones matrimonial, Doble e individual es de 13 cm. Sin embargo, de acuerdo con la norma NTE-INEN-3141, el espacio mínimo requerido para permitir la aproximación del apoyapié de una persona con discapacidad debe ser de 20 cm. Por lo tanto, las habitaciones no cumplen con este requisito normativo.
	Puertas tanto de la habitación como la del baño con una dimensión de 90 cm de ancho y de alto mínimo $2.05 m^2$.	x			
	Con manijas en forma de palanca en una altura de 80 cm – $1m^2$	x			
	Un piso de características antideslizantes.	x			
	Tomacorrientes con una altura de 40 cm a $1.2 m^2$ he interruptores con 80 cm a $1.2 m^2$ de altura desde el nivel del piso terminado.	x			
	Una habitación accesible también debe contar con mueble para el equipaje a una altura de 45 cm y 60 cm.	x			

	Las ventanas deben ser de fácil manipulación para el huésped y su altura máxima del antepecho debe ser de $1m^2$ siendo la altura más adecuada 80 cm medida desde el piso terminado.	x			
NTE-INEN 2293- ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO SERVICIOS HIGIÉNICOS, CUARTOS DE BAÑO Y BATERÍAS SANITARIAS REQUISITOS	Un cuarto de baño adaptado debe tener un área de giro con un diámetro mínimo de $1.5m^2$ y una cabina adaptada a las dimensiones de $1.65m^2 \times 2.3m^2$ o $1.65 m^2 \times 2.1m^2$, con la puerta abatiendo hacia afuera. Esta cabina incluirá inodoro, lavamanos, barras de apoyo, espejos, accesorios y pulsadores de llamada de asistencia.	x			
	El inodoro para movilidad reducida debe tener una altura de 45 cm y 50 cm medidos desde el piso terminado.	x			
	La barra de apoyo debe estar ubicada a los dos lados del inodoro, con una distancia de 35 cm para barra abatible o 45 cm para barra fija en la pared desde el eje del inodoro. Los inodoros sin tanque deben tener una barra de apoyo superior.		x		El inodoro de la habitación matrimonial cumple con una barra de apoyo abatible a una distancia de 35 cm. Por otra, parte los inodoros de las habitaciones Doble e individual no disponen de barra fija ni de barra abatible. Por otra parte, el baño para personas con discapacidad cuenta con una barra de apoyo fija a un lado del inodoro.
	La altura del borde superior de la barra horizontal debe tener 75cm desde el piso terminado y la sección circular de la barra debe tener un trazo exterior entre 3.2 cm y 5.1 cm. Para la barra de con sin un diámetro circular debe tener 10 cm y 12 cm.	x			
	El diseño del área bajo el lavamanos debe permitir un espacio libre mínimo de 65 cm de altura, medido a 20 cm de profundidad desde el borde exterior, para asegurar la comodidad de las rodillas y los pies, con una profundidad de 20			x	El diseño de área bajo el lavamanos de las habitaciones matrimonial, Doble e individual, tiene una altura 90 cm de alto, y no tiene un espacio libre para el apoyapié, lo que dificultaría la comodidad de las rodillas

	cm y una altura mínima de 30 cm, respectivamente.				y los pies de los huéspedes con movilidad reducida, por lo tanto, no cumplen con las condiciones establecidas en la norma NTE-INEN 2293 .
	La altura del lavamanos desde el piso terminado debe ser de 66 cm para personas con estaturas menores a $1.34 m^2$ entre 80 cm y 95 cm para estaturas superiores, y de 85 cm para personas con movilidad reducida. En caso de contar con más de un lavamanos, al menos uno debe estar a una altura máxima de 66 cm.		x		La altura de los lavamanos matrimonial, Doble e individual, tiene una altura de 90 cm desde el piso terminado, por lo tanto, no cumplen con ninguna de las medidas, que establece la NTE-INEN 2293 , para las diferentes estaturas y personas con movilidad reducida.
	Además, la distancia mínima entre el eje del lavamanos y el paramento adyacente debe ser de 45 cm, y entre ejes de lavamanos adyacentes, de 90 cm.	x			
	La distancia máxima entre el borde frontal del lavamanos y el eje de la grifería debe ser de 50 cm, recomendándose el uso de mandos de grifo de palanca, botones a presión o sensores.	x			
	Los accesorios deben colocarse a una altura accesible, que varíe entre 80 cm y $1.1m^2$ desde el nivel del piso terminado.		x		Los accesorios como jabón, shampoo, acondicionador, toallas están a $1.10 m^2$ lo que dificulta que las personas con movilidad reducida puedan usarlos con facilidad, esto se evidencia en las duchas de las habitaciones: matrimonial, Doble e individual
	En cuanto al portarrollos de papel higiénico, su instalación debe estar entre 60 cm y 70 cm desde el piso terminado, garantizando así que todos los elementos sean fácilmente alcanzables.	x			
	La ducha debe contar con una superficie mínima de 90 cm por $1.5m^2$, con una pendiente máxima del 2% hacia el desagüe y sin bordillos,	x			

	permitiendo un desnivel de hasta 2 cm respecto al resto del baño, pero sin escalones adicionales.				
	Es necesario instalar una barra de apoyo vertical a una altura mínima de 75 cm desde su borde inferior, así como una barra horizontal a la misma altura.		x		Las duchas de las habitaciones matrimonial, Doble e individual tienen una barra de apoyo vertical a 75cm desde el borde inferior. Pero ninguna de ellas dispone de una barra horizontal
	Además, se debe disponer de un asiento fijo o plegable hacia arriba, ubicado entre 43 cm y 48 cm de altura, que sea estable, antideslizante, auto drenante, de fácil limpieza, con esquinas redondeadas y capaz de soportar un peso mínimo de 100 kg.			x	Ninguna de las duchas de las habitaciones evaluadas cuenta con un asiento pagable o fijo.
	La ducha debe incluir una ducha tipo teléfono con una manguera flexible de al menos 1.2 m ² de longitud, colocada a una altura entre 90 cm y 1.1 m ² .		x		Las duchas de las habitaciones matrimonial, y doble, son de tipo rociador fijas a la pared, mientras que la ducha de la habitación individual incluye una ducha tipo teléfono a 1.35m ² de altura.
NTE-INEN 3139 ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO CIRCULACIONES VERTICALES. ASCENSORES	Las plazas de estacionamiento preferencial deben ubicarse lo más cerca posible del ascensor.		x		Cuentan con un parqueadero privado al frente del hotel. Sin embargo, no se encuentra cerca de ningún ascensor al contrario los huéspedes deben cruzar la calle ya que se encuentran en el centro de la ciudad.
	Además, las puertas interiores y exteriores del ascensor, ya sean de apertura lateral o central, deben ser automáticas, prohibiéndose el uso de puertas manuales bajo cualquier circunstancia			x	

	Puertas de los Ascensores, con una altura mínima de $2m^2$. El ancho libre de acceso del ascensor debe ser de al menos 80 centímetros.			x	
	Además, las cabinas accesibles deben contar con un área útil mínima de $1,25 m^2$, con lados de al menos $1m^2$. La precisión de parada de la cabina en cada piso debe mantener una tolerancia de 1 centímetro en condiciones normales de funcionamiento.			x	
	Asimismo, es fundamental disponer de un espacio de maniobra frente al acceso del ascensor, donde se pueda inscribir un círculo de $1,5m^2$ de diámetro, libre de obstáculos. Si este acceso comparte circulación con otra vía vertical, como rampas o escaleras, el espacio de maniobra debe medir 1,20 metros de ancho y 2, m^2 fondo.			x	

	Botones exteriores a una altura entre 90 cm a 1.2 m ² a partir del piso terminado al eje horizontal de la misma y los botones interiores en una altura mínima de 80 cm desde piso terminado.			x	
	Los botones de cierre, apertura y emergencia a una altura mínima de 80 cm desde el nivel del piso hasta el punto del botón más bajo.			x	
	Diseño de botones con señalización de alto relieve, colores contraste y sistema Braille. En caso de botoneras táctiles, un sistema de adaptación para personas con discapacidad visual.			x	
NTE-INEN 2309 ACCESIBILIDAD A MEDIO FÍSICO PUERTAS	Puertas exteriores con un ancho de 1m ² y con 1.8 a 2.05 m ² de paso libre. Puertas interiores con un ancho de 90 cm y un paso libre de 1.8 a 2.05 m ² .	x			
	Puertas automáticas de ancho libre para el paso de 90 cm con sensores de seguridad para evitar el contacto con las personas cuando se abre y se cierra.		x		Las puertas de las habitación doble y individual, no son automáticas; se abren con llaves y la matrimonial mediante tarjetas de acceso, requiriendo que el huésped las empuje manualmente para ingresar. En cuanto a los baños de todas las habitaciones evaluadas, son con llave

	Señales visuales con franjas indicadoras de 75cm estos pueden incluir logotipos, textos símbolos		x		No disponen de suficientes señales visuales, se pudo observar un logotipo para personas con movilidad reducida en el baño común adecuado para personas con discapacidad.
NTE-INEN ACCESIBILIDAD A MEDIO PASILLOS	Pasillos con un ancho mínimo de $1.2m^2$ para un giro de 90° . En caso de que se pueda suscitar la circulación de dos sillas de ruedas es necesario un ancho mínimo de $1.8 m^2$.	x			
	Corredores y pasillos libres de obstáculos en todo su ancho y desde su piso a $2.05 m^2$ de altura.	x			
	Un piso con características firmes y antideslizantes y sin irregularidades en el terminado.	x			

7.2. Entrevista semiestructurada

Introducción
Saludo Explicar el objetivo de la entrevista Confidencialidad

	Título de la investigación: Accesibilidad para personas con discapacidad en la planta hotelera: caso de estudio hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca.	
	Nombre y Apellido:	
	Genero:	Área/Departamento:
	Cargo:	Tiempo en el cargo:
	Fecha de la entrevista:	
PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA		
1. Percepción sobre importancia de la accesibilidad.		
<p>¿Cuál es su percepción sobre la accesibilidad para personas con discapacidad en el ámbito hotelero?</p> <p>¿Cómo describiría las condiciones de accesibilidad de su hotel para huéspedes con discapacidades y que medidas ha tomado su hotel para mejorar la accesibilidad?</p> <p>¿Ha notado un cambio en la demanda de servicios accesibles en los últimos años?</p> <p>¿De qué manera considera que la accesibilidad está integrada en la planificación y operación del hotel? ¿Qué aspectos cree que aún podrían mejorarse?</p>		
2. Percepción del nivel Accesibilidad de las instalaciones.		
<p>¿Qué cambios estructurales han realizado en el hotel para que las personas con discapacidad puedan acceder?</p> <p>¿Cuáles son los tipos de discapacidades que se consideran en su hotel?</p> <p>¿Con que frecuencia recibe huéspedes con discapacidad?</p> <p>¿Cómo cree que la accesibilidad de su hotel influye en la experiencia general de los huéspedes con discapacidad?</p> <p>¿Qué sugerencias ha recibido por parte de los huéspedes con discapacidad en cuanto a la calidad del servicio?</p>		
3. Preparación del personal para atender a personas con discapacidad.		

¿Cuál es el nivel de capacitación que recibe su personal para atender a personas con discapacidad?

¿Con que frecuencia realizan estas capacitaciones?

¿Qué temas relacionados con la accesibilidad tratan en las capacitaciones?

¿Considera usted que el personal de su hotel tiene la capacitación necesaria para afrontar situaciones de emergencia que involucren a huéspedes con discapacidad?

¿Cuáles son los protocolos y las políticas que tiene en estos casos su hotel para atender a personas con discapacidad?

¿Han realizado simulacros o capacitaciones específicas para asumir estas situaciones?

¿Cuáles son las políticas que tiene su hotel para atender a personas con discapacidad?

4. Evolución y mejoras

¿Cómo evalúan regularmente el nivel de accesibilidad en su hotel?

¿Qué mejoras están planeadas o ya se han implementado en los últimos años en cuanto a accesibilidad?

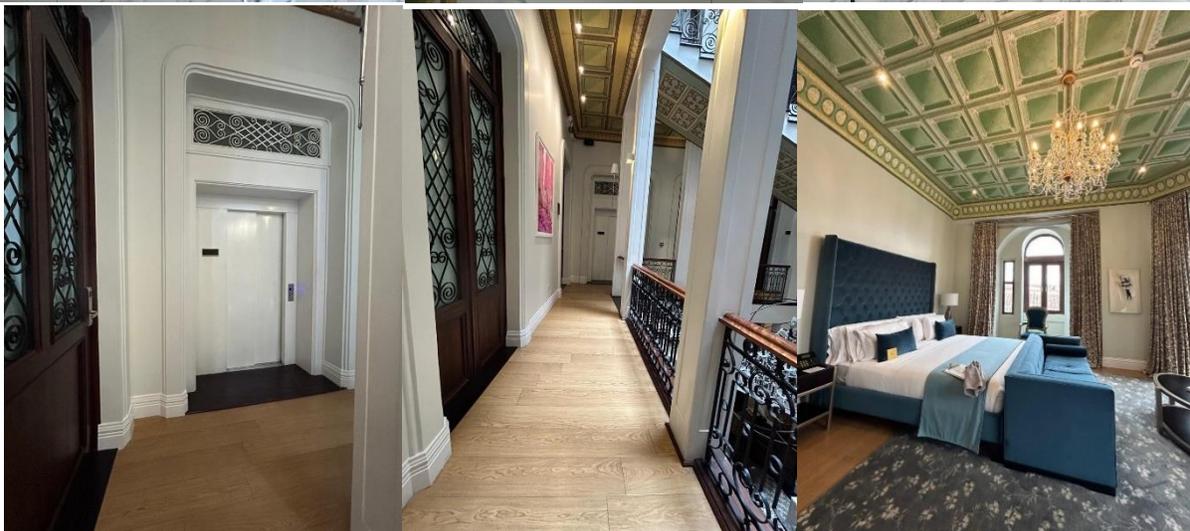
¿Han trabajado con alguna organización especializada en accesibilidad para asesoría o certificación?

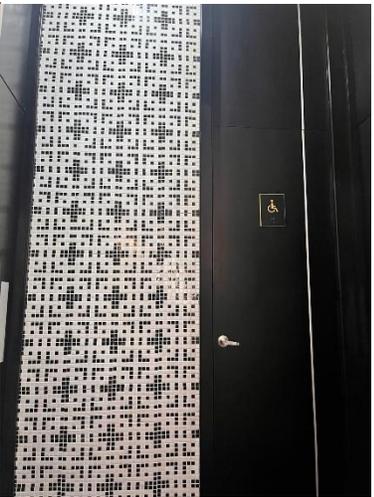
¿Qué recomendaciones haría a otros hoteles que buscan mejorar su accesibilidad?

¿Cuáles son los principales desafíos que su hotel ha enfrentado o enfrenta actualmente para mejorar la accesibilidad?

¿Hay algún aspecto relacionado con la accesibilidad que no hayamos abordado y que considere importante mencionar?

7.3. Rollo fotográfico de la evaluación de las instalaciones







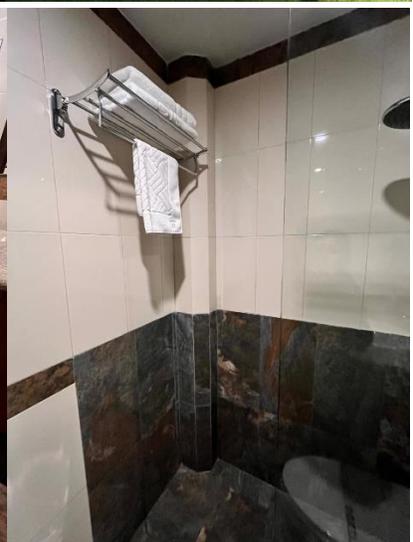












7.4. Tríptico para socialización de resultados



Proyecto de graduación

Objetivos

objetivo general

·Diagnosticar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en los hoteles 5 estrellas de ciudad de Cuenca.

objetivo específicos

·Comprender los conceptos clave sobre accesibilidad, estándares y prácticas para personas con discapacidad en la industria hotelera mediante la revisión de la literatura existente.

·Evaluar la accesibilidad en las instalaciones de los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Cuenca y los tipos de discapacidad para los cuales están adecuados estos establecimientos con base a los estándares nacionales e internacionales.

Socializar los resultados obtenidos con los representantes de los establecimientos estudiados.

La accesibilidad en los hoteles puede influir en la satisfacción que todos los huéspedes, incluidos aquellos con discapacidad, tienen sobre la calidad de los servicios ofrecidos. Por lo tanto, la presencia de instalaciones y servicios adecuados y adaptados a sus necesidades puede mejorar significativamente en la reputación de los establecimientos hoteleros y mejora la experiencia de viaje y eventualmente nos lleva a la recomendación en este segmento de mercado.(Daniels et al., 2005; Darcy, 2020), citados por Cruz et al. (2023).



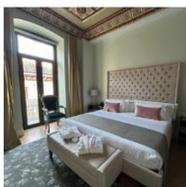


Estudiante: Katy Quintuña
Email: katy.quintuna@es.uazuay.edu.ec
Telefono: 0992893421



Resultados

- Los hoteles han mejorado en accesibilidad física, especialmente en rampas y habitaciones amplias adaptadas, pero se limitan a discapacidades físicas y descuidan otras como visual, auditiva o intelectual.
- En los hoteles, la preservación histórica y los altos costos de adaptación generan resistencia a implementar más accesibilidad, priorizando la conservación del patrimonio.
- La baja demanda de huéspedes con discapacidad limita la inversión en accesibilidad, percibiéndose como prioridad secundaria frente a otras necesidades del hotel.
- El personal carece de comprensión sobre las barreras que enfrentan las personas con discapacidad, lo que impacta la calidad del servicio y su respuesta ante emergencias.



- A pesar de actitudes empáticas, el personal no está sistemáticamente capacitado en accesibilidad, limitando su habilidad de atender eficazmente a huéspedes con discapacidades.



- La accesibilidad ha perdido impulso, y los hoteles ven la necesidad de un enfoque más flexible para cumplir normativas sin comprometer la integridad histórica.
- Los hoteles evaluados cumplen parcialmente con normas NTE-INEN y prácticas de la OMT, pero requieren mejoras en aspectos críticos como accesos automáticos y elementos de apoyo en baños.

Recomendaciones

- incorporar servicios y adaptaciones para otras discapacidades, como cartas en braille y sistemas de alarma visual y auditivos, además de mejorar la accesibilidad física. Esto contribuiría a la calidad y competitividad del servicio.
- Crear alianzas con el Conadis, Fundación de Turismo y el Ministerio de Turismo para gestionar capacitaciones en atención a personas con discapacidad de manera sistemática y especializada, cubriendo aspectos como el lenguaje de señas y el trato adecuado a personas con diferentes capacidades.
- Trabajar en un marco normativo flexible que permita adaptaciones sin comprometer el patrimonio, garantizando la accesibilidad para todos.
- Explorar mercados de personas con discapacidad que pueden ser de gran beneficio para la empresa.

7.5. Rollo fotográfico de la socialización de resultados

