



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE HOTELERÍA**

**Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad  
reducida en Cuenca 2011 – 2017**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: Licenciado en  
Hotelería**

**AUTOR:**

**Juan Miguel Almeida Butiña**

**C.C. 1003191671**

**DIRECTOR:**

**Dr. Mateo Julian Estrella Durán**

**C.C. 0102828928**

**CUENCA - ECUADOR**

**2018**



## RESUMEN

La accesibilidad del servicio hotelero para el cliente con movilidad reducida es un tema importante y de actualidad, es por ello que el presente análisis se plantea identificar la actual situación de la oferta hotelera accesible para clientes con movilidad reducida, y demostrar cual ha sido el desarrollo de dicha oferta desde el año 2011 hasta el año 2017.

En el desarrollo del respectivo análisis, se accedió a fuentes de información que han estudiado la misma temática en los años anteriores, cuyos resultados serán comparados con los resultados de la actual situación del mercado hotelero.

Para el proceso de obtención de datos que muestren la situación actual del mercado hotelero accesible para personas con movilidad reducida, se desarrolló una investigación visitando los respectivos hoteles que forman la oferta hotelera de la ciudad, con el fin de evaluarlos y definir aspectos que los hacen aptos para el adecuado servicio al cliente con movilidad reducida. Además, se presentará información complementaria, que ayuda al entendimiento de la temática, con el fin de presentar una medición y una lectura del desarrollo de la oferta de hoteles con características apropiadas para el usuario con movilidad reducida, desde el año 2011 al 2017.

Palabras claves: CUENCA, ACCESIBILIDAD, HOTELERÍA, CARACTERÍSTICAS, DATOS, CLIENTES, MOVILIDAD REDUCIDA, DESARROLLO, ANÁLISIS.



## ABSTRACT

The accessibility of the hotel service for the client with reduced mobility is an important and topical issue, which is why the present analysis aims to identify the current situation of the accessible hotel offer for clients with reduced mobility, and to demonstrate what the development has been of said offer from the year 2011 until the year 2017.

In the development of the respective analysis, access was gained to information sources that have studied the same topic in previous years, whose results will be compared with the results of the current situation of the hotel market.

For the process of obtaining data that show the current situation of the accessible hotel market for people with reduced mobility, an investigation was developed by visiting the respective hotels that make up the hotel offer of the city, in order to evaluate them and define aspects that make them suitable for the adequate service to the client with reduced mobility. In addition, complementary information will be presented, which helps to understand the subject, in order to present a measurement and a reading of the development of the offer of hotels with appropriate characteristics for the user with reduced mobility, from the year 2011 to 2017.

Key words: CUENCA, ACCESSIBILITY, HOSPITALITY, CHARACTERISTICS, DATA, CUSTOMERS, REDUCED MOBILITY, DEVELOPMENT, ANALYSIS.



## INDICE

Resumen .....	2
Abstract .....	3
AGRADECIMIENTOS .....	12
DEDICATORIA.....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO 1 .....	16
ANTECEDENTES Y NORMAS LEGALES DE LA HOTELERÍA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA .....	16
1.1 Personas con movilidad reducida .....	16
1.3 Marco legal de accesibilidad para personas con movilidad reducida en Ecuador.....	28
1.4 Marco legal de accesibilidad turística en Ecuador .....	36
CAPÍTULO 2 .....	41
2.1 Situaciones que dificultan la accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida .....	41
2.2 Situaciones que facilitan la accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida .....	45
2.3 Casos destacados de la hospitalidad accesible para personas con movilidad reducida .....	47
CAPÍTULO 3 .....	48
3.1 Estudio de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida, Quito.....	50
3.2 Estudio de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida, Guayaquil .....	56
CAPÍTULO 4 .....	62
4.1 Primera etapa: Desarrollo de la oferta hotelera en Cuenca, período 2011 – 2015.....	62



4.2 Segunda etapa: Desarrollo de la oferta hotelera en Cuenca, período 2015 – 2017 .....	69
CAPÍTULO 5 .....	76
5.1 Análisis de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida en Cuenca, período 2011 – 2015 .....	77
5.1.1 Hoteles accesibles para personas con movilidad reducida, Cuenca, 2011 .....	78
5.1.2 Hoteles accesibles para personas con movilidad reducida en Cuenca, año 2015 .....	80
5.2 Análisis de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida en Cuenca, 2017 .....	84
5.2.1 Generalidades de la accesibilidad hotelera, Cuenca, 2017 .....	89
5.2.2 Habitaciones para personas con movilidad reducida, hoteles Cuenca, 2017 .....	103
Análisis final .....	144
Conclusiones .....	148
Recomendaciones .....	150
Bibliografía .....	151
Anexos .....	156
Anexo 1 .....	156
Anexo 2 .....	176



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Normas para alojamientos turísticos en Ecuador. ....	37
Tabla 2: Conformación hoteles de Quito, 2017 .....	51
Tabla 3: Hoteles 2 estrellas para PMR – Quito .....	52
Tabla 4: Hoteles 3 estrellas para PMR – Quito .....	53
Tabla 5: Hoteles 4 estrellas para PMR – Quito .....	54
Tabla 6: Hoteles 5 estrellas para PMR – Quito .....	55
Tabla 7: Conformación hoteles de Guayaquil, 2017.....	56
Tabla 8: Hoteles 2 estrellas para PMR – Guayaquil.....	57
Tabla 9: Hoteles 3 estrellas para PMR – Guayaquil.....	58
Tabla 10: Hoteles 4 estrellas para PMR – Guayaquil.....	59
Tabla 11: Hoteles 5 estrellas para PMR – Guayaquil.....	60
Tabla 12: Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2011 .....	64
Tabla 13: Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2012 .....	64
Tabla 14: Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2013 .....	65
Tabla 15: Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2014 .....	65
Tabla 16: Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2015 .....	66
Tabla 17: Crecimiento oferta hotelera de Cuenca, 2011 – 2015 .....	67
Tabla 18: Desarrollo segmentos hoteleros de Cuenca, 2011 – 2015.....	68
Tabla 19: Catastro de Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2017 .....	72
Tabla 20: Comparación oferta hotelera de Cuenca, año 2015 y 2017 .....	74
Tabla 21: Conformación hoteles de Cuenca, 2017 .....	74
Tabla 22: Conformación hoteles de Cuenca, 2011 .....	78
Tabla 23: Oferta hoteles para PMR, 2011 .....	79
Tabla 24: Habitaciones y plazas para PMR, 2011.....	80
Tabla 25: Oferta hoteles para PMR, 2015.....	81
Tabla 26: Oferta hoteles para PMR, 2015.....	82
Tabla 27: Habitaciones y plazas para PMR, 2015.....	83
Tabla 28: Hoteles encuestados, Cuenca, 2017.....	88
Tabla 29: Accesos adecuados para PMR en hoteles, Cuenca, 2017.....	92
Tabla 30: Medición ascensores en hoteles, Cuenca, 2017 .....	97
Tabla 31: Ascensores accesibles hoteles, Cuenca, 2017 .....	98
Tabla 32: Estacionamiento interno en hoteles, Cuenca, 2017 .....	100
Tabla 33: Hoteles con simbología de accesibilidad, Cuenca, 2017.....	102
Tabla 34: Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 5 estrellas, 2017	106



Tabla 35: Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 4 estrellas, 2017 111  
 Tabla 36: Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 3 estrellas, 2017 119  
 Tabla 37: Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 3 estrellas, 2017 131  
 Tabla 38: Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, sin categoría, 2017 ..... 138

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución hoteles de Quito ..... 51  
 Gráfico 2: Hoteles 2 estrellas para PMR – Quito ..... 52  
 Gráfico 3: Hoteles 3 estrellas para PMR – Quito ..... 53  
 Gráfico 4 Hoteles 4 estrellas para PMR – Quito ..... 54  
 Gráfico 5: Hoteles 5 estrellas para PMR – Quito ..... 55  
 Gráfico 6: Distribución hoteles de Guayaquil ..... 56  
 Gráfico 7: Hoteles 2 estrellas para PMR – Guayaquil ..... 57  
 Gráfico 8: Hoteles 3 estrellas para PMR – Guayaquil ..... 58  
 Gráfico 9: Hoteles 4 estrellas para PMR – Guayaquil ..... 59  
 Gráfico 10: Hoteles 4 estrellas para PMR – Guayaquil ..... 60  
 Gráfico 11: Distribución hoteles de Cuenca ..... 74  
 Gráfico 12: Oferta de hoteles, habitaciones PMR, promedios habitaciones PMR, hoteles Cuenca, 2017 ..... 145  
 Gráfico 13: Porcentaje ocupación anual de PMR, hoteles Cuenca, 2017 ..... 144

### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Personas de la tercera edad ..... 17  
 Ilustración 2: Persona con discapacidad física ..... 17  
 Ilustración 3: Transporte de silla de ruedas ..... 17  
 Ilustración 4: Persona con discapacidad temporal ..... 17  
 Ilustración 5. Símbolo de persona en silla de ruedas. .... 32  
 Ilustración 6: Estacionamiento para PMR ..... 33  
 Ilustración 7: Medidas baño para PMR ..... 34  
 Ilustración 8: Medidas ascensor para PMR ..... 35  
 Ilustración 9: Arquitectura habitación para PMR ..... 35  
 Ilustración 10: Gradas Hotel Rio Piedra ..... 42  
 Ilustración 11: Interior Hotel Campanario ..... 42  
 Ilustración 12: Ingreso Hotel Carvallo ..... 42  
 Ilustración 13: Ingreso Hotel Cuenca ..... 42  
 Ilustración 14: Baño Hotel Forum ..... 43  
 Ilustración 15: Baño Hotel Zahir 360 ..... 43  
 Ilustración 16: Baño Hotel Santa Mónica ..... 43



Ilustración 17: Habitación Hotel Campanario .....	44
Ilustración 18: Parqueadero Hotel Cordero .....	44
Ilustración 19: Ingreso Hotel Rioné .....	45
Ilustración 20: Lobby Hotel Valgus .....	45
Ilustración 21: Habitación Hotel Fioré.....	46
Ilustración 22: Habitación Hotel Fioré.....	46
Ilustración 23: Habitación Hotel San Rafael .....	46
Ilustración 24: Rampa Hotel Zahir 360 .....	90
Ilustración 25: Rampa Hotel Rioné.....	90
Ilustración 26: Ingreso Hotel Santa Mónica.....	91
Ilustración 27: Ingreso Hotel Felicia .....	91
Ilustración 28: Rampa de acceso desmontable, Hotel Los Balcones.....	93
Ilustración 29: Recepción Hotel Zahir 360.....	94
Ilustración 30: Recepción Hotel El Dorado.....	94
Ilustración 31: Mueble de recepción para PMR, Hotel Los Balcones.....	95
Ilustración 32: Mueble de resección para PMR, Hotel Los Balcones .....	95
Ilustración 33: Mueble de recepción para PMR, Hotel Valgus.....	95
Ilustración 34: Ascensor Hotel El Dorado .....	99
Ilustración 35: Ascensor Hotel Valgus.....	99
Ilustración 36: Estacionamiento parque de La Madre, Cuenca .....	99
Ilustración 37: Actual símbolo de accesibilidad .....	101
Ilustración 38: Antiguo símbolo de accesibilidad .....	101
Ilustración 39: Habitación para PMR, Hotel El Dorado.....	108
Ilustración 40: Baño habitación para PMR, Hotel El Dorado .....	108
Ilustración 41: Ducha para PMR, Hotel El Dorado .....	108
Ilustración 42: Ducha para PMR, Hotel El Dorado .....	108
Ilustración 43: Habitación para PMR, Hotel Oro Verde .....	109
Ilustración 44: Baño para PMR, Hotel Oro Verde.....	109
Ilustración 45: Baño para PMR, Hotel Oro Verde.....	109
Ilustración 46: Puerta de ingreso, Hotel Valgus.....	114
Ilustración 47: Accesorios baño PMR, Hotel Valgus .....	114
Ilustración 48: Puerta de ingreso baño social para PMR, Hotel Valgus .....	114
Ilustración 49: Hotel Rioné .....	115
Ilustración 50: Interiores Hotel Los Balcones .....	116
Ilustración 51: Hotel Los Balcones .....	116
Ilustración 52: Elementos de apoyo a PMR, baño Hotel Felicia.....	117
Ilustración 53: Pasillos Hotel Felicia .....	117
Ilustración 54: Hotel Morenica del Rosario.....	121
Ilustración 55: Pasillos Hotel Morenica del Rosario.....	121
Ilustración 56: Baño para PMR, Hotel Morenica del Rosario.....	121



Ilustración 57: Habitación en planta baja para PMR, Hotel Morenica del Rosario .....	121
Ilustración 58: Interiores Hotel Casa San Rafael.....	123
Ilustración 59: Hotel Casa San Rafael.....	123
Ilustración 60: Habitación Hotel Casa San Rafael.....	123
Ilustración 61: Habitación asignada para PMR, Hotel Casa San Rafael .....	123
Ilustración 62: Ducha Hotel Casa San Rafael .....	123
Ilustración 63: Habitación para PMR, Hotel Santa Mónica.....	124
Ilustración 64: Habitación Hotel Santa Mónica.....	124
Ilustración 65: Parte posterior Hotel Crespo.....	125
Ilustración 66: Habitación Hotel Campanario .....	128
Ilustración 67: Gradass Hotel Campanario .....	128
Ilustración 68: Ingreso Hotel de las Culturas.....	128
Ilustración 69: Hotel Geordanos .....	130
Ilustración 70: Hotel Casa Hibiscus.....	132
Ilustración 71: Hotel Casa Hibiscus.....	132
Ilustración 72: Hotel Posada del Ángel.....	134
Ilustración 73: Ingreso Hotel Posada del Ángel.....	134
Ilustración 74: Gradass interiores Hotel Río Piedra .....	134
Ilustración 75: Hotel Fioré .....	140
Ilustración 76: Interior Hotel Fioré .....	140
Ilustración 77: Habitación Hotel Fioré.....	140
Ilustración 78: Exteriores Hotel Azul de la Plaza .....	142

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Juan Miguel Almeida Butiñá en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 – 2017", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 30 de agosto de 2018



---

Juan Miguel Almeida Butiñá

C.I: 1003191671



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Juan Miguel Almeida Butiñá, autor del trabajo de titulación "Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 – 2017", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 30 de agosto de 2018

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to read "Juan Miguel Almeida Butiñá".

Juan Miguel Almeida Butiñá

C.I: 1003191671



## **AGRADECIMIENTOS**

Al Dr. Mateo Estrella y a la Mg. Marlene Jaramillo, por sus indicaciones para el desarrollo de mi tesis, y a todas las demás personas que me ayudaron en el camino hacia este objetivo.



## **DEDICATORIA**

A mis Papis, mi Yaya, mis hermanos y a todos.



## INTRODUCCIÓN

El tema de accesibilidad para clientes con movilidad reducida “ha creado una materia de estudio, denominada Turismo Accesible, que está instaurando una verdadera concienciación en todas las empresas del sector turístico por mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, no sólo con fines lucrativos” (Fernández, 2009, p. 5).

Al hablar de la ciudad de Cuenca tanto en el medio nacional o internacional no se puede dejar de expresar su belleza. Cuenca ha sido tradicionalmente considerada un referente de cultura, arte, ciencia, letras, arquitectura, entre otras riquezas naturales y ambientales.

Cuenca es sin duda un referente atractivo para los turistas de todo el mundo, basta con visitar un par de días la ciudad para percibir rápidamente que los turistas extranjeros y nacionales recorren sus calles y sitios turísticos con agrado. Si la visita la hacemos en feriados nacionales veremos cómo las calles y plazas acogen a gran cantidad de ecuatorianos.

La importancia turística de Cuenca y observar su evidente movimiento de turistas lleva a pensar en la responsabilidad del sector hotelero de la ciudad en también brindar satisfacción a las necesidades de alojamiento de las personas con movilidad reducida.

Con el desarrollo de la presente tesis se analizarán los cambios y situación actual de la oferta de hoteles para personas con movilidad reducida de Cuenca desde el año 2011 al año 2017.



El objeto de estudio es precisamente la oferta hotelera de Cuenca, e identificar como se encuentra la situación de accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida en la actualidad. En el proceso del presente análisis se estudiarán datos de anteriores estudios sobre la misma temática, que permitirán saber cómo ha sido el proceso de cambios en la industria hotelera accesible para personas con movilidad reducida en Cuenca. Así mismo se generarán importantes aportes para la discusión de esta problemática a nivel local y nacional.



## CAPÍTULO 1

### ANTECEDENTES Y NORMAS LEGALES DE LA HOTELERÍA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

#### 1.1 Personas con movilidad reducida

Persona con movilidad reducida, es alguien sin autonomía en la libertad de su propio movimiento corporal, es quién no posee facultades plenas para su propio movimiento corporal, las causas de dicha condición son variadas.

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Organización de las Naciones Unidas, 2006,p. 2).

Un dato interesante, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, OMS, la población de personas de la tercera edad o adultos mayores ha ido en aumento, y esto supone un aumento en la población de personas con movilidad reducida:

En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, y también al aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos de la salud mental (Organización Mundial de la Salud, 2011, p.5).

La población de personas con movilidad reducida está compuesta por una gama de individuos con distintas características, y también es uno de los segmentos que constituyen la demanda turística, la importancia de la accesibilidad hotelera cobra cada vez más valor, la población del mundo envejece, la población personas con discapacidad también crece, y son ellos quienes para un mejor bienestar, tienen sus necesidades específicas.



**Ilustración 1:** Personas de la tercera edad  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 2:** Persona con discapacidad física  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

La demanda de servicios de hotelería accesible para turistas con movilidad reducida toma cada vez mayor importancia por razones éticas, sociales, políticas, e incluso como oportunidad de negocios.



**Ilustración 3:** Transporte de silla de ruedas  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018



**Ilustración 4:** Persona con discapacidad temporal  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



Diversos actores buscan promover iniciativas para desarrollo de ciudades y empresas con planificaciones modernas, que sean accesibles para todos los segmentos de personas que las componen.

“Se puede afirmar y deducir entonces que la Accesibilidad es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40% y cómoda para el 100% de la población” (Unión Europea, p. 5).

## **1.2 Marco legal internacional para la accesibilidad de personas con movilidad reducida a los espacios físicos**

Las voces o manifiestos que defienden y decretan los derechos de las personas con movilidad reducida son varias.

A nivel mundial la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada en la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año de 1948 en París, Francia, declara reconocer que todas las personas cuentan con los mismos derechos, deberes y libertades, busca la igualdad entre los humanos, que todos seamos amigables y que haya empatía entre todos.

A continuación dichos artículos de los Derechos Humanos:

Artículo 1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros (Organización de las Naciones Unidas, 1948, p. 2).

Artículo 2: Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía (Organización de las Naciones Unidas, 1948, p. 2).



Artículo 3: Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona (Organización de las Naciones Unidas, 1948, p. 2).

Artículo 6: Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica (Organización de las Naciones Unidas, 1948, p. 3).

Artículo 7: Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley (Organización de las Naciones Unidas, 1948, p. 3).

Artículo 24: Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas (Organización de las Naciones Unidas, 1948, p. 7).

Los Derechos Humanos propician que se viva en un mundo con relaciones armoniosas entre sus habitantes. Son producto de los acontecimientos provocados por las guerras mundiales que llevaron a la creación de leyes universales para la protección de los derechos humanos y la igualdad.

En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2006, proclamado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, cuyos delegados acordaron impulsar a las naciones miembros a proteger las libertades y los derechos de las personas con discapacidad, en su artículo 1 se señala el propósito de “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” (Organización de las Naciones Unidas, 2006, p.5 ); de acuerdo a dicha convención las personas con discapacidad, deben sentirse cómodas, cada cual con sus características, para vivir con bienestar y ser tomados en cuenta:

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Organización de las Naciones Unidas, 2006, p.5 ).



En el campo turístico, para la Organización Mundial de Turismo, OMT, el tema de la accesibilidad turística para personas con movilidad reducida es un asunto importante que forma parte de los debates, con diversos instrumentos y declaraciones.

La OMT, desarrolla publicaciones que abordan la temática de la hotelería accesible, una de ellas, el “Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance”, indica las directrices que impulsan el desarrollo del turismo accesible para personas con movilidad reducida; se señala que “las recomendaciones y obligaciones legales son más fáciles de llevar a cabo cuando un destino entiende las necesidades reales de los diferentes clientes y el porqué de sus demandas” (Organización Mundial del Turismo, 2016, p. 7).

Para la Organización Mundial de Turismo, es importante ofrecer información clara de accesibilidad en los destinos turísticos y sus centros de alojamiento, por ello la OMT fomenta “incluir información sobre la accesibilidad de las infraestructuras y los servicios cuando sea posible o facilitar una referencia a otro lugar en el que puedan encontrar esa información” (Organización Mundial del Turismo, 2016, p.8).

Cada vez hay un mayor entendimiento de las necesidades de todas las personas y de sus derechos, el apareamiento de ofertas de negocios que planifican con ideas modernas de accesibilidad y de inclusión son una muestra ello.

Los tiempos actuales exigen a los negocios adaptarse constantemente, el mundo evoluciona, cada vez es más competitivo y busca mejorar los servicios, pues el crecimiento y mejoras en la traspotación turística impulsa cada vez más gente a la aventura de viajar. Los beneficios de desarrollar centros turísticos accesibles que mejoren el bienestar de las personas con movilidad reducida son varios, esto “mejora la competitividad y favorece la fidelidad de los clientes. Los destinos que no cumplan con la accesibilidad corren el riesgo de encontrarse al margen del mercado actual” (Organización Mundial del Turismo, 2016, p.8).



Un instrumento importante que impulsa el desarrollo del turismo accesible para personas con movilidad reducida, es el “Código Ético Mundial para el Turismo”, este es un instrumento de ayuda y guía para desarrollar un turismo dinamizador de las economías, que busca mejorar la experiencia de sus usuarios y la libertad del turista de escoger el destino que desee, este código es difundido por la Organización Mundial del Turismo, OMT, con ello se busca llevar el mensaje de conceptos del turismo inclusivo y ético.

Al “Código Ético Mundial para el Turismo” lo componen diez artículos que promueven la equidad e inclusión de todas las personas en las actividades relacionadas al turismo; uno de ellos, el artículo 7 dice lo siguiente:

Artículo 7: Derecho al turismo 1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno (Organización Mundial del Turismo, 1999, p.6).

Se deduce entonces, que el derecho al turismo es para todos los habitantes, sin restricciones, debe dar la bienvenida a todos.

Los tiempos cambian, existe una actualización de conceptos, y en la industria hotelera el tema de desarrollar espacios para todos sus clientes también se desarrolla, pero en diferentes porcentajes de acuerdo a las categorías de hoteles. De esto se hablará luego.

En el tema de alojamiento turístico para personas con movilidad reducida, la Organización Mundial de Turismo, OMT, ha publicado la “Compilación de recomendaciones de la OMT 1975–2015”, documento muy interesante con información y recomendaciones para los gestores hoteleros que busquen desarrollar o mejorar la accesibilidad para clientes con movilidad reducida en sus



hoteles, la información de modelos para el diseño y desarrollo de planes alojamiento turístico para turistas con movilidad reducida se encuentran en dicha compilación, entre las que destacan las siguientes:

1. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda para las personas en silla de ruedas (Organización Mundial del Turismo, 2016, p.45).
2. Habitaciones deberían estar equipadas con puertas de entrada y de cuarto de baño que cumplan las normas internacionales para usuarios de sillas de ruedas, instalaciones de cuarto de baño y servicios higiénicos accesibles, algunas de ellas con duchas móviles especiales para tetrapléjicos y personas con deficiencias similares, dispositivos para facilitar su traslado y un espacio de maniobra adecuado, junto a la cama (Organización Mundial del Turismo, 2016, p.45).

La información de normas internacionales y recomendaciones de la OMT, con ideas para el diseño de espacios para personas con movilidad reducida es variada, como variadas son las personas con movilidad reducida, aunque si existen conceptos y elementos universales de asistencia al usuario que se consideran comunes y elementales, como los siguientes a continuación:

3. Las habitaciones deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos e invidentes y tener un número o designación en braille para estos últimos (Organización Mundial del Turismo, 2016, p.45).
4. Los corredores y pasillos deberían tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas de manera que no queden bloqueadas en circulación normal (Organización Mundial del Turismo, 2016, p.45).
5. Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respeta a cuartos de baño y servicios higiénicos accesibles, así como a sistemas de alarma (Organización Mundial del Turismo, 2016, p.45).



Esta información, influye en la planificación de espacios adaptados o planificados para el uso de personas con movilidad reducida, con elementos de apoyo y asistencia.

Entre otras situaciones, las tarifas del alojamiento para personas con discapacidad deberían estar dentro de las tarifas del mercado turístico y no ser más costosas que la tarifa regular.

En el plano específico de Europa, allí se ha generado el documento titulado, “Derechos del Turista con discapacidad en el marco de la UNIÓN EUROPEA Turismo Accesible para Todos”, este documento señala que:

La Unión Europea no tiene competencias en materia de turismo. El impulso al “Turismo Accesible para Todos” desde la UE se ha dado mediante otro tipo de acciones, como la elaboración de un Manual para el sector privado o la redacción de un Dictamen desde el Comité Económico y Social Europeo (Unión Europea, p.11).

Aunque, además de mencionar obligaciones de los estados miembros de la Unión Europea, UE, por proteger las libertades y derechos de los turistas con movilidad reducida dentro de su territorio, en dicho documento aborda normas del informe aprobado por las Naciones Unidas en 1993, titulado “Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad”, las cuáles proponen proyectos para la sensibilización de las sociedades para ofrecer espacios y atractivos al turista, que tomen en cuenta las necesidades del turista con movilidad reducida, de acuerdo a las siguientes normas:

Norma 1. Sensibilización. Los países incrementarán la concienciación y sensibilización de la sociedad (Ej. potenciales turistas, empresarios turísticos, etc.) sobre los derechos y obligaciones, necesidades y la contribución que pueden hacer las personas con discapacidad a la sociedad en general a través de campañas, anuncios en los medios de masas, distribución de información, programas públicos de formación, etc. (Unión Europea, p.7).



En lo referente a accesibilidad, la norma 5 de los Derechos del Turista en Europa pretende llevar a cabo la eliminación de barreras que limitan la movilidad de personas con movilidad reducida, en espacios privados y públicos:

Norma 5. Accesibilidad. Los países introducirán programas de acción para procurar entornos físicos accesibles, como el desarrollo de 8 estándares y guías de obligado cumplimiento en todas las esferas de la sociedad y que estas medidas llegaran a las personas responsables de implantarlas (Ej. edificios o medios de transporte de uso público tanto públicos como privados) y tomar medidas para proveer acceso a la información y comunicación en todos los formatos posibles a las personas con discapacidad (Unión Europea, p.7).

Para la inclusión de los turistas con movilidad reducida, se promueven programas de participación en actos culturales, festivos, de cultura o diversión:

Norma 10. Cultura. Los países se asegurarán que las personas estén integradas y participen en las distintas actividades culturales que cada país realice en igualdad de condiciones (Unión Europea, p.8).

Norma 11. Deportes y diversión. Los países tomarán medidas para hacer playas, hoteles, deportes, gimnasios, etc. accesibles a las personas con discapacidad. Todos los organizadores de viajes y actividades de tiempo libre deberían organizar servicios pensando en las necesidades de las personas con discapacidad, para ello es necesario formar a las personas (Unión Europea, p.8).

En síntesis, de acuerdo a la lectura de los “Derechos del Turista con discapacidad en el marco de la UNIÓN EUROPEA Turismo Accesible para Todos”, los principios que rigen la planificación en el desarrollo de actividades en espacios con movimiento de turistas deben tener en cuenta las necesidades y bienestar del turista con movilidad reducida.

Los esfuerzos por promover la inclusión de todos los turistas con discapacidad en la planificación turística pública y privada de Europa, son importante modelos a imitar.



Otro documento, titulado "Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible", presentado por el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo, CESE, es un importante aporte, que propone acciones que mejoren el bienestar del turista con discapacidad:

Recoge una serie de medidas para poner en práctica el derecho de las personas con discapacidad a disfrutar de su ocio, a hacer turismo de forma plena y para ello, para hacer realidad un turismo sostenible y accesible para todos, son necesarios, indica, cambios de mentalidad, información, sensibilización y gestión (Unión Europea, p.11).

Las medidas del dictamen del Comité Económico y Social Europeo, CESE, en favor de los turistas con movilidad reducida son las siguientes:

1. Garantizar que las personas con discapacidad y, especialmente aquellas con problemas de movilidad o comunicación, tengan derecho real y efectivo al acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos de toda índole (Unión Europea, p. 11).
2. Asegurar que los problemas de movilidad o de comunicación que puedan presentar las personas con discapacidad no servirán nunca de base para prohibir, negar, limitar o condicionar su acceso a los bienes y servicios turísticos, en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos índole (Unión Europea, p. 11).
3. Los poderes públicos, en sus distintos niveles (local, regional, estatal y comunitario), establecerán y velarán por el cumplimiento de normas jurídicas y técnicas uniformes que aseguren el libre acceso de las personas discapacitadas a los bienes y servicios turísticos índole (Unión Europea, p. 12).
4. Los poderes públicos promoverán, en la esfera de sus respectivas responsabilidades, programas y acciones dirigidos a fomentar la accesibilidad y la eliminación progresiva de las barreras y obstáculos de todo tipo que impiden o dificultan a las personas con discapacidad el acceso con seguridad y comodidad a servicios turísticos satisfactorios índole (Unión Europea, p. 12).
5. Propiciar que el turismo accesible o turismo para todos no es una cuestión que corresponda en exclusiva a las autoridades públicas, sino que su promoción y fomento es responsabilidad también de todas las instancias privadas (operadores turísticos, agencias



de viaje, proveedores de transporte o alojamiento o responsables de atracciones turísticas, etc.) que operan en este ámbito socioeconómico índole (Unión Europea, p. 12).

6. Las autoridades públicas y los agentes privados que operan en el ámbito turístico deberán tener muy en cuenta, a efectos de ofrecer ventajas tarifarias y de contratación de productos y servicios turísticos, la situación de objetiva desventaja de la que parten las personas con discapacidad, especialmente la de aquellas que necesitan de la ayuda o el auxilio de terceras personas. (Unión Europea, p. 12).

7. La posibilidad de acceso y utilización libre de los bienes y servicios turísticos por parte de las personas con discapacidad será uno de los elementos que se tomarán en consideración a la hora de acreditar, otorgar y reconocer calificaciones de calidad a los establecimientos e instalaciones turísticos (por ejemplo: estrellas para los hoteles, tenedores para los restaurantes, etc.) (Unión Europea, p. 12).

8. Todos los materiales y los servicios de información turística deberán recoger obligatoriamente menciones a las condiciones de accesibilidad de los bienes y servicios turísticos ofrecidos, de modo que las personas con discapacidad puedan conocer con exactitud y anticipadamente las posibilidades en cuanto a libre acceso a las ofertas turísticas (Unión Europea, p. 12).

Son medidas incentivan a paradigmas para actualizar nuevos modelos de atención para todas las personas.

La construcción de hoteles en Europa implica su plena accesibilidad, “todos los edificios de uso público deberían ser accesibles a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad” (Unión Europea, p. 29). Estas consideraciones ponen en relieve que existe un trabajo por parte de las autoridades europeas para satisfacer las necesidades del turista con movilidad reducida en el desarrollo de proyectos de turismo en Europa.

En el marco del derecho jurídico, existen ejemplos de legislaturas que buscan mejorar bienestar de personas con movilidad reducida, hay ejemplos de países que han implementado reglamentos para inhibir la discriminación y restricciones a personas con movilidad reducida, es así, que en Inglaterra, en el año de 1995 se



creó la ley “Disability Discrimination Act”, DDA, esta ley “ha tenido un impacto significativo en la sensibilización pública en las leyes que regulan la Accesibilidad y en el desarrollo de estándares y leyes” (Unión Europea, p. 13).

La “Disability Discrimination Act”, ha logrado que “desde 1995, sea ilegal negarse a servir a alguien, cobrarle de más o dar un servicio de poca calidad, por tener una discapacidad” (Unión Europea p. 13); y “desde octubre de 2004 la ley exige que los proveedores de servicios eliminen, modifiquen o provean de una solución razonable para acceder y usar las instalaciones” (Unión Europea p. 13).

En el contexto norteamericano, en Estados Unidos, se creó en 1990, la “American for Disabilities Act”, ADA, conocida comúnmente como la Disability Act, es una ley que busca “establecer una prohibición clara y completa en la discriminación por motivos de discapacidad” (Wikipedia, p. 1); en sus estatutos, existen obligaciones dirigidas a desarrolladores de proyectos hoteleros:

Prohíbe que los lugares públicos de alojamiento público discriminen a personas con discapacidades. Ejemplos de instalaciones públicas incluyen instalaciones privadas, arrendadas u operadas, como hoteles, restaurantes, comercios minoristas, consultorios médicos, campos de golf, escuelas privadas, guarderías, gimnasios, estadios deportivos, cines, etc. (Red Nacional de la ADA, p. 2).

Además, dicha ley, “establece las normas de accesibilidad para modificaciones y nueva construcción de instalaciones” (Red Nacional de la ADA, p. 2).

La creación de leyes, como las ya repasadas, en países como Inglaterra y Estados Unidos, han servido de ejemplo para la creación de leyes similares en el resto de naciones, dichas leyes, se actualizan con el pasar del tiempo. En América Latina y el Caribe, también existen instituciones que hacen un trabajo en favor de las personas con movilidad reducida, como las siguientes:

Argentina - Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS)



Bolivia - Comité Nacional de Personas con Discapacidad (CONALPEDIS)

Chile - Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)

Costa Rica - Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial

Ecuador - Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)

Cuba - Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONAPED)

Estas entidades en sus respectivos países cumplen labores de protección y estudio de las normas de accesibilidad universal.

Lo expuesto ha sido un compendio de información del ambiente global para lograr el bienestar de la sociedad, la mayoría de iniciativas han aparecido recientemente, y han mejorado con el tiempo. A continuación, luego de repasar el contexto general, se procederá a presentar la situación en el contexto nacional.

### **1.3 Marco legal de accesibilidad para personas con movilidad reducida en Ecuador**

En el contexto nacional, la ley máxima es la Constitución de la República del Ecuador, aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008, el 20 de octubre del 2008.

Los artículos en dicha constitución, abordan ampliamente la protección de los derechos de todas las personas; en lo relativo a los derechos de personas con movilidad reducida, la Constitución de la República dispone de los siguientes artículos:

Artículo 11:

“Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:



Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades” (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008, 2008, p. 11).

Artículo 47:

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

El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008, 2008, p. 23).

La ley escrita sobre el papel es un instrumento de apoyo para el ciudadano, aunque a veces sea vulnerable y carente de control.

Sobre la vulnerabilidad de las leyes, el Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades, CONADIS, en la “Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades, 2013 – 2017”, indica que “las normativas de accesibilidad existentes son poco difundidas y conocidas por la población en general” (CONADIS, 2017, p.83), y en el ámbito turístico, se menciona que existe “escasa difusión de programas y proyectos turísticos accesibles a personas con discapacidad” (CONADIS, 2017, p.86),

También, y a efectos de consagrar los preceptos constitucionales, en el año 2010 se presentó a la “Ley Orgánica de Discapacidades”, que en su artículo 1, indica su objeto de ser:

Artículo 1.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales; así como,



aquellos que se derivaren de leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural (Registro Oficial N° 796, 2012, p. 6).

Al ser una ley orgánica se encuentra en una categoría dentro del ordenamiento jurídico, la cual le otorga un carácter superior ante otras leyes. La ley orgánica dentro del marco legal ecuatoriano debe tener una atención prioritaria y aplicación inmediata.

La “Ley Orgánica de Discapacidades”, en su sección cuarta, artículo 44, aborda el asunto del turismo accesible:

Artículo 44.- Turismo accesible.- La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. (Registro Oficial N° 796, 2012, p. 12).

El CONADIS, es una voz pública importante en busca del bienestar de las personas con movilidad reducida, los objetivos de dicha institución, se citan a continuación:

Objetivo 1: Disminuir las brechas de desigualdad, discriminación y exclusión de las personas con discapacidad en el Ecuador (CONADIS, p. 1 ).

Objetivo 2: Formular políticas públicas, realizar estudios y brindar información que contribuyan a la integralidad del ámbito de las discapacidades (CONADIS, p. 1 ).

Objetivo 3: Transverzalizar la política pública de discapacidades en la institucionalidad y la sociedad ecuatoriana; y, promover la plena participación de las personas con discapacidad y sus familias (CONADIS, p. 1 ).

Transverzalizar la política es un objetivo muy importante, pues involucra la participación y el trabajo de todos los entes del estado, como un tema que compete ser de interés general, en nuestro caso esta transversalización debe darse en el sector turístico y hotelero.



Las normas del CONADIS para accesibilidad universal y diseño para todos, se encuentran dentro del marco legal de las normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN.

El INEN es el máximo organismo nacional de normalización, su función es normar para establecer conceptos y parámetros técnicos para la creación de espacios aptos para el esparcimiento de personas con movilidad reducida, buscando que haya una adaptación mutua entre usuarios y servicios, por ello, las normas INEN enfocadas en las necesidades de personas con movilidad reducida, son una fuente de información y consulta, dichas normas proponen implementar diseños de espacios y equipos con medidas que mejoren el bienestar de usuarios con movilidad reducida.

El INEN busca implementar una normalización en varios campos o áreas; entre ellos, el sector accesibilidad en el alojamiento turístico para personas con movilidad reducida, por ello, el INEN desarrolla las respectivas Normas Técnicas Ecuatorianas, NTE, en base a los principios de otras normas elaboradas por instituciones de otros países con los mismos objetivos.

Lograr una accesibilidad universal no es una tarea sencilla, pero aumentar y crear bienestar general a todos los usuarios si es posible.

De acuerdo a la norma INEN “Accesibilidad de las personas al medio físico”, se presentan los siguientes lineamientos de accesibilidad:

### **Norma Técnica Ecuatoriana 2 239:2000. Señalización:**

Esta norma establece las características que deben tener las señales a ser utilizadas en todos los espacios públicos y privados para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas, así como también indicar aquellos lugares donde se proporciona orientación, asistencia e información (INEN, 2000, p. 2).

Los modelos gráficos de señalización son estándar, su comprensión es sencilla, se dividen en categorías, dependiendo su objetivo.

**Norma Técnica Ecuatoriana 2 240:2000. Símbolo gráfico:** “Establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar al público, que lo señalado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad o movilidad reducida” (INEN, 2000, p. 15).



**Ilustración 5.** Símbolo de persona en silla de ruedas.

**Autor:** INEN

**Fuente:** INEN 240:2000

**Fecha:** 1 mayo 2018

**Norma Técnica Ecuatoriana 2 244:2000. Edificios. Agarraderas, Bordillos Y Pasamanos:** “Esta norma establece las características que deben cumplir las agarraderas, bordillos y pasamanos al ingreso y dentro de los edificios” (INEN, 2000, p. 46).

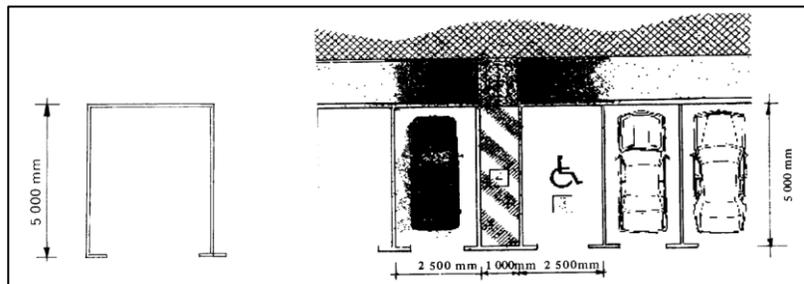
**Norma Técnica Ecuatoriana 2 245:2000. Edificios. Rampas fijas:** “Establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas que se construyan en espacios abiertos y en edificaciones para facilitar el acceso a las personas” (INEN, 2000, p. 53).

**Norma Técnica Ecuatoriana 2 247:2000. Edificios. Corredores y pasillos.**

**Características generales:** “Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales y constructivas que deben cumplir los corredores y pasillos en los edificios” (INEN, 2000, p. 68).

**Norma Técnica Ecuatoriana 2 248:2000. Estacionamiento:** “Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben tener los lugares de estacionamiento vehicular destinados a personas con discapacidad” (INEN, 2000, p. 74).

Las medias mínimas son: Largo = 5 metros, Ancho = 3.5 metros.



**Ilustración 6:** Estacionamiento para PMR

**Autor:** INEN

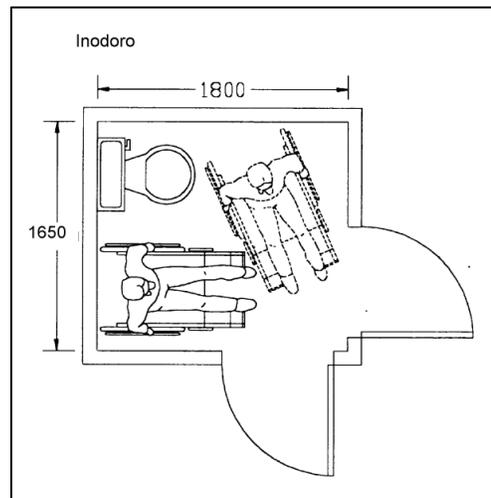
**Fuente:** INEN 248:2000

**Fecha:** 1 mayo 2018

**Norma Técnica Ecuatoriana 2 249:2000. Edificios. Escaleras:** “Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las escaleras en los edificios” (INEN, 2000, p. 80).

**Norma Técnica Ecuatoriana 2 293:2001. Área higiénico sanitaria:**

Esta norma establece los requisitos de cuartos de baño y de aseo con relación a la distribución de las piezas sanitarias y las dimensiones mínimas tanto en el área de utilización como en la de los accesos, así como también, las condiciones de los aparatos sanitarios y los aspectos técnicos referentes a los materiales y esquemas de disposición de las instalaciones (INEN, 2000, p. 104).



**Ilustración 7: Medidas baño para PMR**

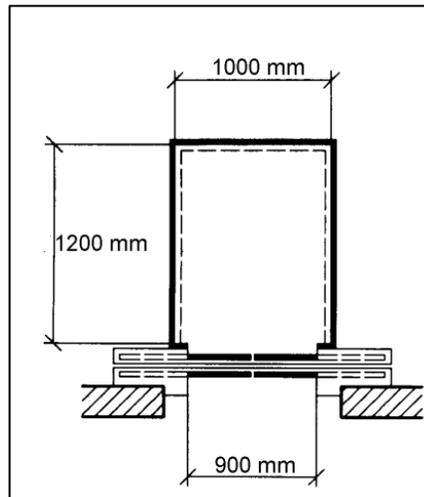
**Autor:** INEN

**Fuente:** INEN 293:2001

**Fecha:** 1 mayo 2018

**Norma Técnica Ecuatoriana 2 293:2001. Ascensores:** “Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los ascensores en los edificios, de tal forma que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida” (INEN, 2000, p. 130).

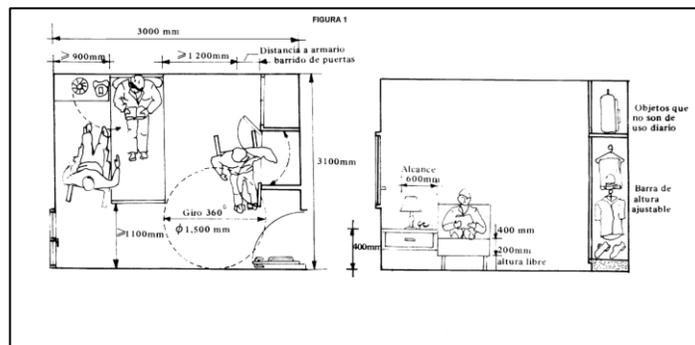
Los requisitos señalan que “Las dimensiones mínimas libres del interior de la cabina del ascensor, deben ser 1 200 mm de fondo y 1 000 mm de ancho, para permitir alojar a una silla de ruedas y a un eventual acompañante” ” (INEN, 2000, p. 130).



**Ilustración 8:** Medidas ascensor para PMR  
**Autor:** INEN  
**Fuente:** INEN 293:2001  
**Fecha:** 1 mayo 2018

**Norma Técnica Ecuatoriana 2 300:2001. Espacio, Dormitorios:** “Las dimensiones mínimas en espacio de maniobras y de paso del dormitorio individual deben ser de 3 000 mm X 3 100 mm. Es mejor que la proporción del dormitorio sea cuadrada” (INEN, 2000, p. 137).

Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales, que deben cumplir los espacios en los dormitorios que se construyan en las edificaciones, para facilitar los movimientos y las actividades en el interior del dormitorio de las personas con discapacidad y movilidad reducida (INEN, 2000, p. 137).



**Ilustración 9:** Arquitectura habitación para PMR  
**Autor:** INEN  
**Fuente:** INEN 300:2001  
**Fecha:** 1 mayo 2018



En síntesis, la norma de “Accesibilidad de las personas al medio físico”, abarca una serie de aspectos y situaciones, que detallan los parámetros para acondicionar estancias de una gama de áreas en favor del mejor bienestar del usuario con movilidad reducida.

Después de haber presentado un contexto de accesibilidad en un plano general, se procederá a revisar información del mismo tema, pero en el plano estrictamente de accesibilidad turística, que es el sector que compete a esta investigación.

#### **1.4 Marco legal de accesibilidad turística en Ecuador**

En el enfoque específico de accesibilidad turística, el Ministerio de Turismo de Ecuador, MINTUR o MinTur, es el ente regulador de la actividad turística en el país, dicha institución es una fuente de normas técnicas del turismo, basadas en el marco del INEN.

Uno de los objetivos estratégicos del MinTur, es el “Incrementar la oferta de servicios turísticos de calidad a nivel nacional” (Ministerio de Turismo). El incrementar los servicios de calidad turística, involucra la participación de toda la planta turística del Ecuador a adaptarse a nuevas normas que pretenden el desarrollo de la oferta turística en el país. El mejoramiento de la oferta de alojamiento turístico debe ser constante, la industria debe evolucionar buscando progresar.

Los objetivos del MinTur, pretenden alcanzar un crecimiento de demanda por la oferta turística del país, esto conlleva a aumentar la calidad y mejorar los procesos de servicios turísticos para el cliente.

Es importante señalar, que la normativa del MinTur está sujeta a cambios y modificaciones, esto un suceso necesario, porque la actualización de conceptos y reforma de las leyes es constante.



Las reformas legales del sector turístico ecuatoriano tiene larga data, desde el primer “Instructivo para los Departamentos de Registro y Control de Actividades Turísticas de la Corporación Ecuatoriana de Turismo” del año 1989, hasta la actual reforma del “Reglamento de Alojamiento Turístico” mediante acuerdo ministerial en Registro Oficial No 465 del 25-ene-2016.

En la siguiente tabla, se presenta una retrospectiva, de las transiciones de normas reguladoras del sector turístico y hotelero ecuatoriano:

	Nombre de la Norma	Tipo de Norma	Fecha de publicación	Registro oficial/ N°.de la Norma
<b>Leyes y Reglamento Turismo</b>	Instructivo para los departamentos de Registro y Control de Actividades Turísticas de la Corporación Ecuatoriana de Turismo	Resolución	24-nov-89	Resolución No. 712
	Ley de Turismo	Ley	27-dic-02	Registro Oficial No. 733
	Reglamento General de Actividades Turísticas	Decreto	17-dic-02	Registro Oficial No. 726
	Reglamento General a la Ley de Turismo	Decreto	05-ene-04	Registro Oficial No. 244
	Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas	Decreto	19-ene-06	Registro Oficial No. 672
<b>Alojamiento Turístico</b>	Reglamento de Alojamiento Turístico	Acuerdo Ministerial	24-mar-15	Registro Oficial No. 465
	Reformas al Reglamento de Alojamiento Turístico	Acuerdo Ministerial	14-oct-15	Registro Oficial No. 465
	Manual de aplicación al Reglamento de Alojamiento Turístico	Acuerdo Ministerial	05-ene-16	Registro Oficial No. 455
	Reformas al Reglamento de Alojamiento Turístico	Acuerdo Ministerial	25-ene-16	Registro Oficial No. 465

**Tabla 1:** Normas para alojamientos turísticos en Ecuador.

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo de Ecuador

**Fecha:** 7 enero 2018

Actualmente, al sector de la hotelería, lo regula el “Reglamento de Alojamiento Turístico”, mediante el Registro oficial N° 565, del año 2015, antes de dicho reglamento, fue el “Reglamento General de Actividades Turística” del año 2002, el



documento que normó las actividades del alojamiento turísticas, es decir, pasaron 13 años, hasta una reforma de las normas de actividades turísticas.

De acuerdo al actual Reglamento de Alojamiento Turístico, un hotel “Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones” (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2015, p.7); este es un cambio notorio con relación a la anterior normativa, que disponía que un hotel debía disponer de al menos 30 habitaciones.

Sobre el tema de clientes con movilidad reducida, en el actual reglamento, su Artículo 6 “Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico”, dispone “Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento” (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2015, p.5).

Con la puesta en vigencia del actual “Reglamento de Alojamiento Turístico”, se ha producido un proceso de re categorización de hoteles en el país, por medio de requisitos técnicos:

Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2015, p.3).

En el actual reglamento, en el “Anexo A. Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única”, se exige entre las condiciones mínimas para la atención a clientes en un hotel, “Mantener las instalaciones de infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento”. (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2015, p.22).



En lo que se refiere a infraestructura de hotelera accesible, el mismo “Anexo A2, requisito número 27, dicho reglamento, indica lo siguiente:

Acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2015, p.23).

En el “Anexo B. Requisitos distintivos para establecimientos de alojamiento turístico categorizados como 5, 4 y 3 estrellas”, se establecen los requisitos para la atención a clientes con movilidad reducida:

Requisito 14: La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2015, p.29).

Requisito 18: Contar con habitaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento. (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2015, p.30).

En el tema de accesibilidad para personas con movilidad reducida, el actual Reglamento de Alojamiento Turístico es más explícito que el antiguo Reglamento de Actividades Turísticas; pues mediante la lectura de ambos reglamentos, se aprecia que en el actual reglamento las palabras “accesibilidad” y “discapacidad” se repiten en 4 y 13 ocasiones respectivamente, mientras que en el antiguo reglamento las mismas palabras se repiten en 1 y 2 oportunidades respectivamente, esto muestra que la actualidad, las normas en favor de las personas con movilidad reducida tienen más relevancia e importancia.

El aporte más reciente del Ministerio de Turismo de Ecuador, para el desarrollo de sistemas de alojamiento para personas con movilidad reducida, es el Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador, SIETE, año 2016, dicho sistema de información, presentó el “Manual de Alojamiento Turístico”, este



manual dispone que todas las categorías hoteleras del país, excepto los hoteles de 2 estrellas, han de tener “accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad” (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2016, p.2), y que deberán “Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento” (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2016, p.2).

Se puede argumentar que los estudios que buscan satisfacer el bienestar de personas con movilidad reducida cada vez son más innovadores, es evidente el crecimiento y vigencia de nuevas normas inclusivas para personas con movilidad reducida, aunque es compleja la creación de una norma o manual de accesibilidad universal debido a la amplia gama de discapacidades y necesidades que existen, los avances en la accesibilidad son evidentes.

Los protocolos de atención a personas con movilidad reducida son varios, pero el fin de cada protocolo de atención al cliente con movilidad reducida, lleva a la implementación de medidas que apoyen al usuario a mejorar su bienestar.

Es importante que se aborde cada vez más regularidad el tema de legislar en favor de todas las personas, muestra de ello es la vigencia nuevas medidas cuyo objeto es velar por el bienestar de todos los integrantes de las sociedades, donde los espacios se adapten a las características de sus usuarios.

La conciencia social por el bienestar de las personas con movilidad reducida crece no solo por razones económicas, sino también por razones éticas, morales y de responsabilidad social.



## CAPÍTULO 2

### LA ACCESIBILIDAD HOTELERA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

La accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida es el desarrollo y creación de modelos de atención para dicho segmento de clientes, con alternativas que faciliten su alojamiento, en aspectos de atención, movilización y acomodación en el hotel.

La accesibilidad hotelera no se limita únicamente al plano arquitectónico y de mobiliario, sino también al de la atención al cliente por parte del personal de servicio de los hoteles, es decir, la accesibilidad hotelera se divide en aspectos tangibles e intangibles.

A continuación se explican situaciones que dificultan y facilitan la respectiva accesibilidad hotelera, para clientes con movilidad reducida.

#### **2.1 Situaciones que dificultan la accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida**

Es un hecho, que dificultar la accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida es más sencillo que facilitar dicha accesibilidad.

La accesibilidad hotelera implica tomar medidas con elementos y acciones que faciliten el bienestar de sus clientes.

La inaccesibilidad hotelera conlleva elementos como los siguientes:

**Ineficiencia en la atención al cliente con movilidad reducida:** Cuando la atención al cliente es ineficiente y se limita a la improvisación por parte del

personal de servicio, esto supone una limitación para el cliente con movilidad reducida.

**Ingreso al hotel:** Acceso al hotel con gradas, la inexistencia de rampas en el exterior e interior de hotel, mal diseño de rampas, la existencia de obstáculos en vestíbulos y corredores que impiden el libre tránsito, en hoteles de dos o más pisos, la inexistencia de ascensores para acceder a sus respectivas habitaciones o recepciones con muebles de atención incómodos e inergonómicos:



**Ilustración 11: Interior Hotel Campanario**  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018



**Ilustración 10: Gradas Hotel Rio Piedra**  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 12: Ingreso Hotel Carvallo**  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

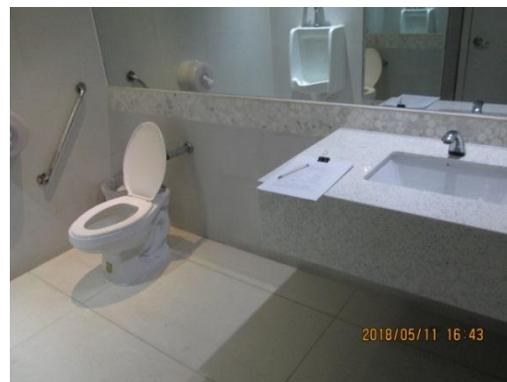


**Ilustración 13: Ingreso Hotel Cuenca**  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

**Baño sin elementos de apoyo al usuario:** La inexistencia o mala disposición de barras de apoyo y soporte al usuario en inodoros, también la no disposición de asientos y barras en duchas que faciliten su uso al usuario o disponer de llaves de agua que no sean palancas. Las llaves de agua potable, deben ser tipo mono mando o sensibles al tacto, pues esto facilita su uso.



**Ilustración 14:** Baño Hotel Forum  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 15:** Baño Hotel Zahir 360  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 11 mayo 2018



**Ilustración 16:** Baño Hotel Santa Mónica  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

**Dormitorios estrechos:** Habitaciones carentes de diseño y de elementos que apoyen en la acomodación de personas con movilidad reducida, la carencia de espacio es una limitante.



**Ilustración 17:** Habitación Hotel  
Campanario  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018

**Estacionamientos:** La inexistencia de estacionamientos internos con ingreso directo a las dependencias del hotel,



**Ilustración 18:** Parqueadero Hotel  
Cordero  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

Ser un hotel con facilidades para el usuario con movilidad reducida aumenta la calidad de servicio y su competitividad en el mercado.

## 2.2 Situaciones que facilitan la accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida

La accesibilidad hotelera es el perfeccionamiento del sector con elementos que ayudan y se adaptan a las necesidades de personas con movilidad reducida, son sistemas que buscan lograr la adaptabilidad para las necesidades de dichos clientes.

Diseñar modelos de atención y capacitación a personal de servicio son pasos importantes para el servicio al cliente con movilidad reducida, dotar de elementos de acceso seguro al hotel por medio de rampas externas bien diseñadas, la disposición de una recepción con un mueble adaptado para la atención al cliente con discapacidad, son propuestas para brindar accesibilidad.



**Ilustración 20:** Lobby Hotel Valgus  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 19:** Ingreso Hotel Rioné  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

Es importante para la accesibilidad hotelera la disposición de habitaciones amplias que faciliten el libre movimiento de sus usuarios, disponer de elementos de apoyo técnico en el cuarto de baño, para mejorar y facilitar el alojamiento y la accesibilidad al cliente que lo requiera.



**Ilustración 21:** Habitación Hotel Fioré  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018



**Ilustración 22:** Habitación Hotel Fioré  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018

En el caso de no disponer de ascensor, las habitaciones para personas con movilidad reducida deben ubicarse de preferencia en la planta baja del establecimiento.



**Ilustración 23:** Habitación Hotel San Rafael  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

El tomar medidas para brindar servicio a huéspedes con movilidad reducida es importante, el desarrollo de la actividad hotelera accesible ha llevado a que los conceptos de accesibilidad se materialicen en hechos que llevan a expandir el abanico de hoteles con características aptas en accesibilidad.



### **2.3 Casos destacados de la hospitalidad accesible para personas con movilidad reducida**

Existen emprendimientos que antepone las necesidades de personas con movilidad reducida, por ello, a continuación, se presentan tres casos destacados de servicios turísticos para usuarios con movilidad reducida.

**Scandic Hotels:** De los países escandinavos proviene el nombre de esta cadena hotelera, con oficina central en Estocolmo, Suecia, es propiedad de la multinacional “Hilton Group”, uno de sus pilares de atención es, “no hay clientes con y sin discapacidad, sólo clientes” (Hosteltur, 2012, p.1).

Scandic Hotels, tiene presencia en los países nórdicos de Europa, tales como: Alemania, Dinamarca, Finlandia, Inglaterra, Noruega y Rusia.

Scandic Hotels es un gran ejemplo de iniciativas por una hotelería plenamente accesible en países con culturas del servicio muy avanzadas, con un enfoque hacia clientes discapacitados.

**Disabled Holidays:** Compañía con sede en Inglaterra, dedicada a la producción de paquetes turísticos para personas con movilidad reducida, su eslogan “viajar sin límites”, esto representa su filosofía en la atención a clientes con discapacidad. Cuentan con una gama de paquetes de turismo que incluyen servicios hoteleros accesibles, que cubren e intentan satisfacer de la mejor forma las necesidades de sus clientes con movilidad reducida.

**Access City Award:** Es un reconocimiento a la gestión de ciudades europeas que destacan en términos de accesibilidad para todas las personas. Es un premio que invita a todas las respectivas ciudades a mejorar e innovar en accesibilidad.



### CAPÍTULO 3

## HOTELERÍA ACCESIBLE PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN ECUADOR

En esta sección, se aborda desde una perspectiva más práctica y a través de la obtención de datos, un análisis que explique cuáles hoteles de Quito y Guayaquil disponen de aspectos que los faculten ser aptos para el alojamiento de clientes con movilidad reducida.

Este estudio, por cuestiones prácticas, se enfoca a consultar aspectos tangibles de la atención al cliente con movilidad reducida.

Se procederá a consultar a los respectivos hoteles de dichas ciudades, la disposición de una estructura arquitectónica y de mobiliario para el bienestar en el alojamiento para clientes con movilidad reducida, para ello se hará uso de la base de datos de los respectivos Catastros de Alojamiento Turístico, de Quito y Guayaquil.

**Catastro de alojamiento:** Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2015, p.3).

Para el desarrollo del presente análisis, ha sido necesario acudir a las coordinaciones zonales del Ministerio de Turismo de Quito y Guayaquil para solicitar los respectivos catastros de alojamiento turísticos, estos catastros contienen información con la oferta de hoteles por categoría, a la cual se procedió a filtrar y clasificar.

Se ha escogido a dichas ciudades por ser las más importantes del país, Quito, la capital de Ecuador, es el centro político y burocrático del estado, y en Guayaquil



se encuentra el principal puerto marítimo, es la ciudad con mayor movimiento comercial. Ambas ciudades disponen de aeropuertos internacionales premiados y reconocidos internacionalmente:

- Quito, UIO: Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre. Aeropuerto Líder de Sudamérica. World Travel Awards. 2017 (Quito International Airport, 2017, p.1).
- Guayaquil, GYE: Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo. Mejor Aeropuerto de Latinoamérica y el Caribe. Airports Council International. 2016 (Aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo, 2018, p.1).

Son ciudades que disponen de terminales de transporte terrestre con arribos y destinos desde y hacia todos los rincones del país, es así como estas dos ciudades son matrices del movimiento turístico nacional y extranjero en Ecuador; estudiarlas aporta resultados que expresan la situación general de la hotelería accesible para personas con movilidad reducida actualmente en el país.

Para el proceso de trabajo en el presente análisis, luego de obtener la base de datos de los hoteles de dichas ciudades, se procedió a enviar correos electrónicos y a realizar llamadas telefónicas a los respectivos hoteles, solicitando información de disponibilidad de espacios y habitaciones, para el alojamiento de clientes con movilidad reducida.

Gracias a la información recolectada, se ha obtenido una visión general con la creación de una serie de cuadros que reflejan la situación.

En las próximas páginas se procederá a exponer los respectivos cuadros de la oferta de accesibilidad hotelera de Quito y Guayaquil, la información se presenta de acuerdo a cada categoría hotelera, desde categoría 2 estrellas hasta categoría 5 estrellas.



### **3.1 Estudio de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida, Quito**

La situación del sector hotelero en Quito tiene sus variables, el “Análisis del Mercado Hotelero de Quito”, de la Universidad San Francisco de Quito, dice que “el mercado hotelero en Quito está en una suerte de transición, que incluye una leve caída de la ocupación, un incremento del número de habitaciones y la construcción de nuevos hoteles” (Revista Líderes, p.1). Además, dicho análisis indica que los hoteles que se encuentran en mejor situación son los del segmento de lujo, ya que “los hoteles de lujo son los que mejor situación tienen en la actualidad. Su tasa de ocupación bordea el 70%.”(Revista Líderes, p.1).

Sin embargo, las sensaciones que se sienten en el ambiente son optimistas, existe inversión extranjera en la hotelería de la ciudad, esto se puede evidenciar proyectos hoteleros con “el respaldo de inversionistas locales y de marcas internacionales, como Wyndham, InterContinental Hotels Group, Accor y Eurobuilding” (Revista Líderes, p.1).

Patricio Jiménez, gerente del hotel Hilton Colón Quito, destaca cuatro fortalezas que tiene la ciudad:

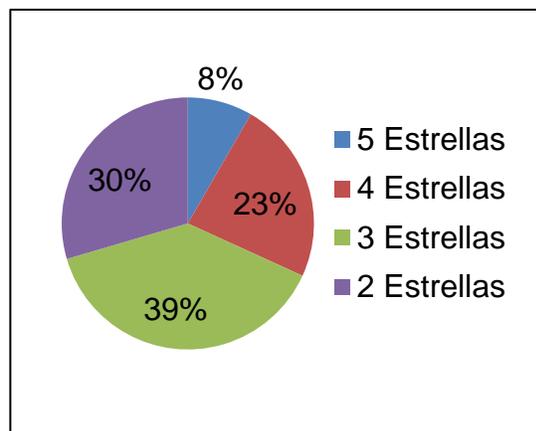
- Marcas de talla mundial
- Reinversión
- Buen número de inventario
- Ser un destino competitivo y atractivo para visitantes de otras ciudades del país y del mundo (Revista Líderes, p.1).

La debilidad que tiene Quito, indica que “las bajas tarifas en comparación con otras ciudades vecinas como Bogotá y Lima” (Revista Líderes, p.1).

En el actual Catastro de Alojamiento Turístico de Quito, la oferta hotelera es de 132 establecimientos, de 2 estrellas a 5 estrellas:

Categoría	Hoteles	%
5 estrellas	11	8%
4 estrellas	31	23%
3 estrellas	51	39%
2 estrellas	39	30%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2:** Conformación hoteles de Quito, 2017  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 2  
**Fecha:** 7 enero 2018

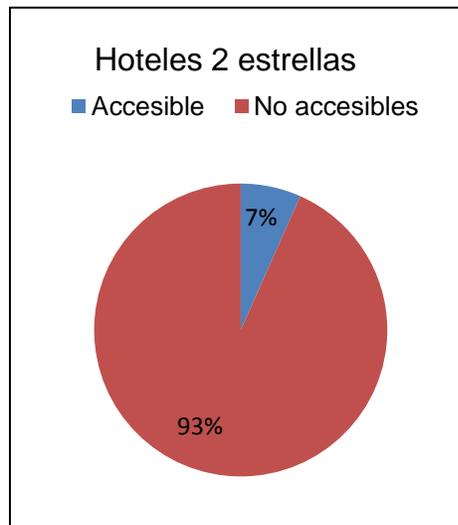


**Gráfico 1:** Distribución hoteles de Quito  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 2  
**Fecha:** 7 enero 2018

Luego de haber presentado un pequeño análisis de la situación general de la hotelería quiteña, se procederá a realizar el respectivo análisis de los hoteles de la capital, con aspectos que los faculten para el alojamiento de personas con movilidad reducida:

**Hoteles categoría 2 estrellas:** El balance en esta categoría es bajo, solamente el 7% del total de la oferta consultada, expresa disponer de cualidades para el alojamiento de un cliente con movilidad reducida.

Hoteles de Quito 2 Estrellas		
1	Reina del Quinche	✓
2	Alpachaca	X
3	Blue	X
4	Complejo Gala Royal	X
5	David	X
6	Dinastía	X
7	Don Jorge	X
8	Dos Hemisferios	X
9	Genesis Palace	X
10	Miguel Angel	X
11	Plaza del Teatro	X
12	Jormary	X
13	L'Park	X
14	Mimawil	X



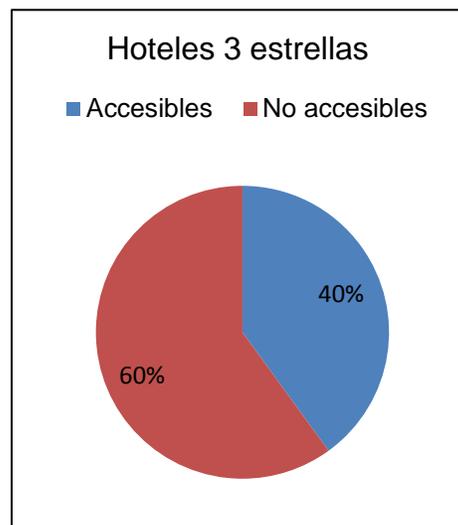
**Gráfico 2:** Hoteles 2 estrellas para PMR – Quito  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fecha:** 7 enero 2018

**Tabla 3:** Hoteles 2 estrellas para PMR – Quito  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 2  
**Fecha:** 7 enero 2018

El hotel Reina del Quinche respondió que dispone de una habitación para personas con movilidad reducida en la planta baja del establecimiento, dicha habitación dispone de ayudas técnicas para el apoyo del usuario en cuarto de baño.

**Hoteles categoría 3 estrellas:** Se ha solicitado disponibilidad a los respectivos hoteles de categoría de 3 estrellas para el alojamiento de clientes con movilidad reducida, se obtuvo diversas respuestas.

Hoteles de Quito 3 Estrellas		
1	Ambassador	✓
2	El Ejido	✓
3	Joremis	✓
4	Inca Imperial	✓
5	San Francisco de Quito	✓
6	9 de Octubre	✓
7	Alston Inn	✓
8	Savoy	✓
9	Antinea	X
10	Bacastell	X
11	Dorado	X
12	Eugenia	X
13	Interamericano	X
14	La Cibeles	X
15	Sandmelis	X
16	Villa Lafayette	X
17	Real Audiencia	X
18	Calima	X
19	Tourblanche	X
20	Viena Internacional	X



**Gráfico 3:** Hoteles 3 estrellas para PMR – Quito  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fecha:** 7 enero 2018

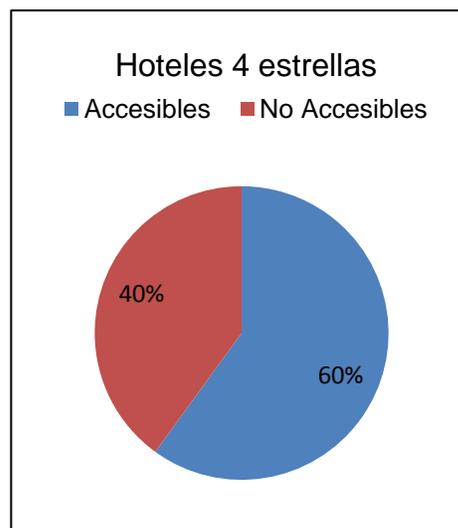
**Tabla 4:** Hoteles 3 estrellas para PMR – Quito

**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 2  
**Fecha:** 7 enero 2018

Existe un evidente aumento de accesibilidad en los hoteles de esta categoría, pues el 40% de los hoteles consultados, señaló contar con habitaciones para el usuario con movilidad reducida.

**Hoteles categoría 4 estrellas:** En el presente caso la tendencia se revirtió, ya que el 60% de los hoteles encuestados afirmaron ser aptos para el alojamiento de personas con movilidad reducida, y el resto, el 40% lo negaron.

Hoteles de Quito 4 Estrellas		
1	Akros	✓
2	La Cartuja	✓
3	Casa Gangotena	✓
4	Citimed	✓
5	Galaxy	✓
6	Holiday Inn	✓
7	Howard Jhonson	✓
8	Tambo Real	✓
9	Carlota	✓
10	Boutique Plaza Sucre	✓
11	Neoembassy	✓
12	Finlandia	✓
13	Barnard	X
14	El Patio Andaluz	X
15	Le Parc	X
16	Mansión del Angel	X
17	Quito	X
18	Reina Isabel	X
19	Rio Amazonas	X
20	Anahi Boutique	X



**Gráfico 4** Hoteles 4 estrellas para PMR – Quito  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fecha:** 7 enero 2018

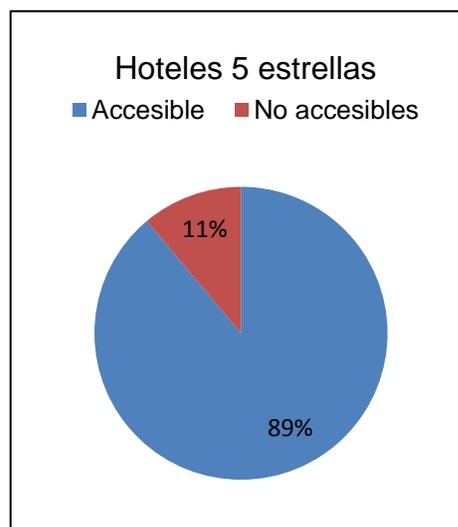
**Tabla 5:** Hoteles 4 estrellas para PMR – Quito  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 2  
**Fecha:** 7 enero 2018

Se puede observar que conforme sube la categoría en los hoteles, la oferta es más accesible.

**Hoteles categoría 5 estrellas:** El 89% de los hoteles 5 estrellas consultados respondió contar con características que los hacen accesibles para clientes con movilidad reducida, es un cambio rotundo, en relación con las categorías anteriores.

Hoteles de Quito 5 Estrellas		
1	Dann Carlton	✓
2	Hilton Colón	✓
3	Alameda	✓
4	Swissotel	✓
5	Plaza Grande	✓
6	J.W. Marriot	✓
7	Sheraton	✓
8	Wyndham	✓
9	Best Western	X

**Tabla 6:** Hoteles 5 estrellas para PMR – Quito  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 2  
**Fecha:** 7 enero 2018



**Gráfico 5:** Hoteles 5 estrellas para PMR – Quito  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fecha:** 17 febrero 2018

De acuerdo a los datos conseguidos, en Quito, las probabilidades de que un hotel sea accesible para personas con movilidad reducida, dependen directamente del tipo de categoría del hotel.

La tendencia señala que un hotel de categoría inferior toma menos en cuenta las necesidades del segmento de clientes con movilidad reducida, esta tendencia se revierte conforme aumenta la categoría hotelera.

A continuación se presenta la situación de accesibilidad hotelera en Guayaquil.



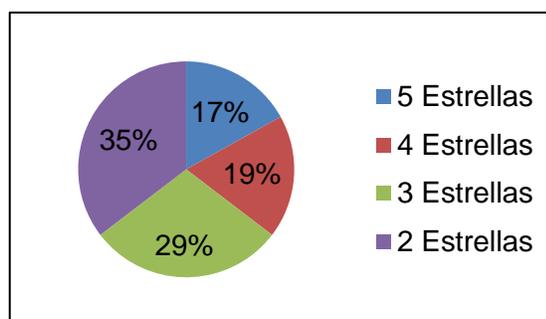
### 3.2 Estudio de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida, Guayaquil

En la presente sección, se realizará un trabajo similar al realizado con el sector hotelero de Quito.

En Guayaquil, el Ministerio de Turismo de Ecuador, informa en el artículo titulado “Millonaria inversión permite la construcción de un hotel ecológico en Guayaquil”, que en la ciudad puerto, “13 millones 700 mil dólares es la inversión extranjera que se realizará en Guayaquil. El monto permitirá la construcción del primero hotel ecológico, que estará ubicado en el centro de la ciudad” (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2017, p.1). Guayaquil es una ciudad dinámica, cuando se la visita, se observa que el apareamiento de nuevos proyectos hoteleros no es una novedad, sino una normalidad.

La configuración de la oferta hotelera de Guayaquil, de acuerdo con el actual catastro de alojamiento turístico de la ciudad, es de 65 establecimientos hoteleros, distribuidos entre las categorías de 2 estrellas a 5 estrellas, de la siguiente manera:

Categoría	Hoteles	%
5 estrellas	11	17%
4 estrellas	12	19%
3 estrellas	19	29%
2 estrellas	23	35%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



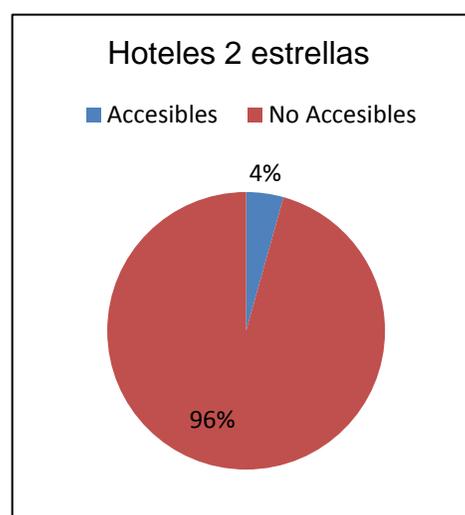
**Tabla 7:** Conformación hoteles de Guayaquil, 2017  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 4  
**Fecha:** 7 marzo 2018

**Gráfico 6:** Distribución hoteles de Guayaquil  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 4  
**Fecha:** 7 marzo 2018

En las próximas páginas se presentan los datos que muestran cómo se encuentra la situación de la hotelería accesible para personas con movilidad reducida en Guayaquil, para ello se realizó el mismo ejercicio de investigación que se empleó para el estudio del caso en Quito, a continuación los resultados:

**Hoteles categoría 2 estrellas:** Solamente hotel El Cisne” dice disponer de una habitación con facilidades y ayudas técnicas para el usuario con movilidad reducida.

Hoteles de Guayaquil 2 Estrellas		
1	El Cisne	✓
2	De Alborada	X
3	Garzota Inn	X
4	Plaza Montecarlo	X
5	Malecon Inn	X
6	Flor de Liz	X
7	Indira	X
8	Presidente Internacional	X
9	Onix Gold	X
10	La Grandalla Boutique	X
11	Yu Smarthotels	X
12	Sander	X
13	Plaza St. Rafael	X
14	Cafripac	X
15	Hotel 9 de Octubre	X
16	Velez	X
17	Montecarlo	X
18	U.S.A.	X
19	Perla del Pacífico	X
20	Brasil	X
21	Rio Grande	X
22	Sol de Oro	X



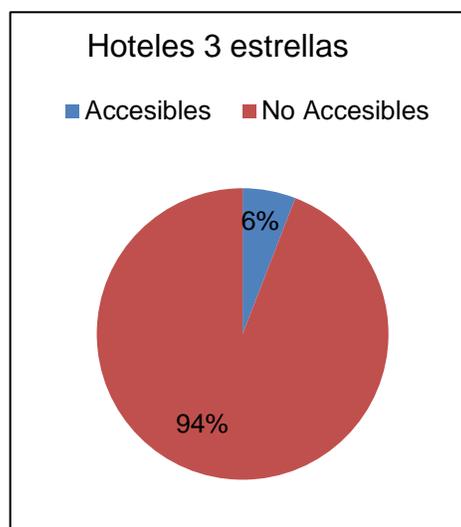
**Gráfico 7:** Hoteles 2 estrellas para PMR – Guayaquil  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fecha:** 7 marzo 2018

**Tabla 8:** Hoteles 2 estrellas para PMR – Guayaquil  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 4  
**Fecha:** 7 marzo 2018

El 4% de los hoteles de esta categoría respondió contar con instalaciones pensadas en el bienestar del cliente con movilidad reducida, este es un dato acorde a las expectativas.

**Hoteles categoría 3 estrellas:** El hotel Marcellus responde disponer de habitaciones adaptadas para la atención a clientes con movilidad reducida, los demás hoteles señalan que no cuentan con espacios para el correcto alojamiento de personas con movilidad reducida en sus establecimientos.

Hoteles de Guayaquil 3 Estrellas		
1	Marcellus	✓
2	Patrimonial Greenfield	X
3	Aisport	X
4	Nevada	X
5	Air Suites	X
6	The Park	X
7	Castell	X
8	Presidente Boutique	X
9	Alexander	X
10	Del Rey	X
11	Versailles Internacional	X
12	Orquidea	X
13	Nuevo Ecuador	X
14	Plaza Centenario	X
15	California	X
16	Centenario	X
17	La Torre	X



**Gráfico 8:** Hoteles 3 estrellas para PMR – Guayaquil  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fecha:** 7 marzo 2018

**Tabla 9:** Hoteles 3 estrellas para PMR – Guayaquil

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 4

**Fecha:** 7 marzo 2018

Los datos, muestran que únicamente el 6% de la oferta de hoteles de categoría 3 estrellas es apta para el alojamiento de personas con movilidad reducida, es un resultado muy bajo, que denota un interés casi nulo por el cliente con movilidad reducida.

**Hoteles categoría 4 estrellas:** La disposición de habitaciones y espacios para clientes con movilidad reducida, es del 50% en los hoteles 4 estrellas consultados.

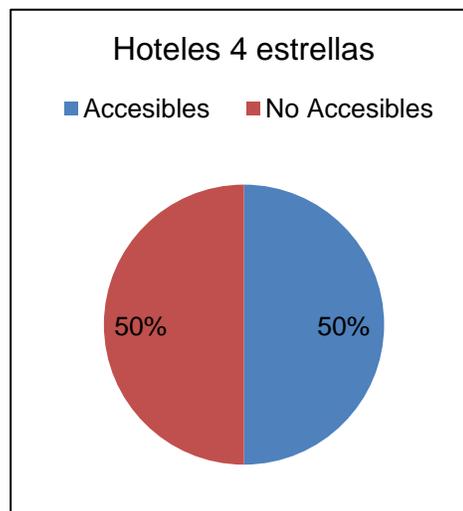
Hoteles de Guayaquil 4 Estrellas		
1	Howard Jhonson	✓
2	Galeria Man Ging	✓
3	Ramada	✓
4	Gran Hotel Guayaquil	✓
5	Corona Real	✓
6	Sol de Oriente	✓
7	City Plaza	X
8	Palace	X
9	Gold Center	X
10	Rizzo	X
11	Las Americas	X
12	Continentak	X

**Tabla 10:** Hoteles 4 estrellas para PMR – Guayaquil

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 4

**Fecha:** 7 marzo 2018



**Gráfico 9:** Hoteles 4 estrellas para PMR – Guayaquil

**Autor:** Juan Almeida

**Fecha:** 7 marzo 2018

La tendencia es clara, mientras mejor sea la categoría del hotel, mayores son las posibilidades que dicho hotel disponga de elementos que faciliten la estancia al cliente con movilidad reducida.

**Hoteles categoría 5 estrellas:** Todos los hoteles 5 estrellas consultados han respondido que disponen de habitaciones y espacios para el bienestar de clientes con movilidad reducida.

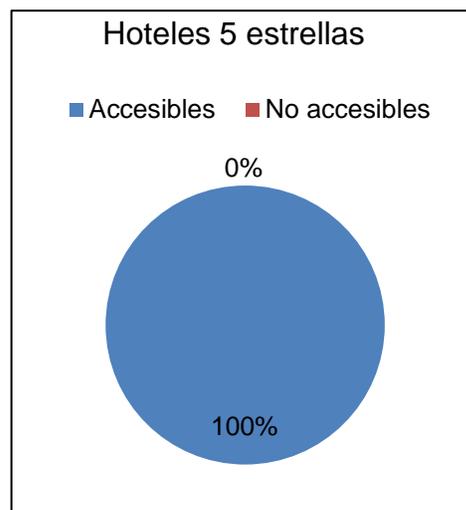
Hoteles de Guayaquil 5 Estrellas		
1	Hilton Colon	✓
2	Radisson	✓
3	Wyndham	✓
4	Sheraton	✓
5	Unipark	✓
6	Oro Verde	✓
7	Sonesta	✓
8	Holiday Inn Airport	✓
9	HM International	✓
10	Courtyard by Marriot	✓
11	Hampton Inn Boulevard	✓

**Tabla 11:** Hoteles 5 estrellas para PMR – Guayaquil

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 4

**Fecha:** 7 marzo 2018



**Gráfico 10:** Hoteles 4 estrellas para PMR – Guayaquil

**Autor:** Juan Almeida

**Fecha:** 7 marzo 2018

Los datos confirman claramente la tendencia, mientras mejor sea la categoría del segmento hotelero mayores son las posibilidades de que éste satisfaga de mejor manera las necesidades de todos sus posibles clientes, entre ellos las personas con movilidad reducida.

Los estudios hechos en Quito y Guayaquil muestran que las tendencias son las mismas en ambas ciudades, esto es un reflejo de lo que es la accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida en las dos principales ciudades del país.

Se puede evaluar que en los hoteles de categoría superior, si se incluyen en sus planes de operación el tomar en cuenta las necesidades elementales de clientes con movilidad reducida, pero, por otro lado en los hoteles de categorías inferiores



se ofrece una oferta básica, que es general o elemental, que no toma en cuenta las necesidades de los distintos tipos de clientes que puedan desear pernoctar en sus establecimientos, esta situación limita la libre accesibilidad a clientes con movilidad reducida que deseen pernoctar en establecimientos de alojamiento turístico que no sean de categoría superior, es decir, el bienestar para clientes con movilidad reducida, se concentra en hoteles de categoría superior.



## CAPÍTULO 4

### **ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DEL SECTOR HOTELERO, CUENCA, PERÍODO 2011 – 2017**

Es preciso investigar y presentar cual ha sido el desarrollo en la oferta de hoteles de Cuenca, para ello, se presentarán datos que muestren las curvas de crecimiento en la industria hotelera de la ciudad en el período comprendido desde el año 2011 al año 2017.

Es preciso manifestar que al presente estudio del desarrollo hotelero de Cuenca es necesario explicarlo en dos etapas, pues es importante resaltar que durante el tiempo transcurrido entre el año 2011 al año 2015 la normativa que regulaba al sector hotelero del país, fue el Reglamento General de Actividades Turísticas, y a partir del año 2015 en adelante, se encuentra vigente el Reglamento de Alojamiento Turístico, el cual causó una reconfiguración en la oferta de hoteles de la ciudad.

Ha sido necesario solicitar los registros históricos de los respectivos catastros de alojamiento anuales de Cuenca, en la coordinación zonal 6 del MinTur.

#### **4.1 Primera etapa: Desarrollo de la oferta hotelera en Cuenca, período 2011 – 2015**

En el período de tiempo comprendido entre el año 2011 al año 2015, la actividad hotelera en el país estuvo regulada por el Reglamento General de Actividades Turísticas, el cual mediante sus pertinentes normas, categorizó a los hoteles de Cuenca en los respectivos catastros de alojamiento turístico, que son expedidos anualmente.

Para la presentación del desarrollo de la oferta de hoteles de Cuenca en los respectivos años comprendidos desde el 2011 al 2015, fue necesario recurrir al



Ministerio de Turismo Zona 6, para solicitar a dicha entidad los catastros de alojamiento turístico correspondientes a los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015; pues mediante la lectura y comprensión de dichos catastros, se ha logrado recopilar información que explica los cambios ocurridos en la oferta de hoteles de Cuenca.

A continuación se presentan los respectivos catastros de alojamiento turístico de Cuenca, los cuáles muestran el desarrollo de la oferta de hoteles de Cuenca, desde el año 2011 al año 2015, los respectivos catastros muestran el desenvolvimiento en la oferta hotelera de Cuenca. Se detalla en color verde los hoteles nuevos inaugurados en sus respectivos años:

Catastro Alojamiento 2011		
	Hotel	Categoría
1	El Dorado	5 Estrellas
2	Oro Verde	5 Estrellas
3	Alli Tiana	4 Estrellas
4	Atahualpa	4 Estrellas
5	El Conquistador	4 Estrellas
6	Crespo	4 Estrellas
7	Cuenca	4 Estrellas
8	Patrimonio	4 Estrellas
9	El Príncipe	4 Estrellas
10	San Juan	4 Estrellas
11	Santa Ana	4 Estrellas
12	Santa Mónica	4 Estrellas
13	Yanuncay	4 Estrellas
14	Carvallo	4 Estrellas
15	Las Américas	3 Estrellas
16	Best Plaza	3 Estrellas
17	El Cisne	3 Estrellas
18	Emperador	3 Estrellas
19	España	3 Estrellas
20	Europa	3 Estrellas
21	Portal Español	3 Estrellas
22	Prado Inn	3 Estrellas
23	El Quijote	3 Estrellas
24	Rios del Valle	3 Estrellas
25	San Carlos	3 Estrellas
26	Tomebamba	3 Estrellas
27	Gran Hotel	2 Estrellas
28	San José Inn	2 Estrellas
29	Tito	2 Estrellas

**Tabla 12:** Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2011

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 abril 2018

Catastro Alojamiento 2012		
	Hotel	Categoría
1	El Dorado	5 Estrellas
2	Oro Verde	5 Estrellas
3	Alli Tiana	4 Estrellas
4	Atahualpa	4 Estrellas
5	El Conquistador	4 Estrellas
6	Crespo	4 Estrellas
7	Cuenca	4 Estrellas
8	Patrimonio	4 Estrellas
9	El Príncipe	4 Estrellas
10	San Juan	4 Estrellas
11	Santa Ana	4 Estrellas
12	Santa Mónica	4 Estrellas
13	Yanuncay	4 Estrellas
14	Carvallo	4 Estrellas
15	Las Américas	3 Estrellas
16	Best Plaza	3 Estrellas
17	El Cisne	3 Estrellas
18	Emperador	3 Estrellas
19	España	3 Estrellas
20	Europa	3 Estrellas
21	Portal Español	3 Estrellas
22	Prado Inn	3 Estrellas
23	El Quijote	3 Estrellas
24	Rios del Valle	3 Estrellas
25	San Carlos	3 Estrellas
26	Tomebamba	3 Estrellas
27	Gran Hotel	2 Estrellas
28	San José Inn	2 Estrellas
29	Tito	2 Estrellas
30	Lloresa	2 Estrellas

**Tabla 13** Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2012

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 abril 2018



Catastro Alojamiento 2013			Catastro Alojamiento 2014		
Hotel	Categoría		Hotel	Categoría	
1	El Dorado	5 Estrellas	1	El Dorado	5 Estrellas
2	Oro Verde	5 Estrellas	2	Oro Verde	5 Estrellas
3	Alli Tiana	4 Estrellas	3	Alli Tiana	4 Estrellas
4	Atahualpa	4 Estrellas	4	Atahualpa	4 Estrellas
5	El Conquistador	4 Estrellas	5	El Conquistador	4 Estrellas
6	Crespo	4 Estrellas	6	Crespo	4 Estrellas
7	Cuenca	4 Estrellas	7	Cuenca	4 Estrellas
8	Patrimonio	4 Estrellas	8	Patrimonio	4 Estrellas
9	El Príncipe	4 Estrellas	9	El Príncipe	4 Estrellas
10	San Juan	4 Estrellas	10	San Juan	4 Estrellas
11	Santa Ana	4 Estrellas	11	Santa Ana	4 Estrellas
12	Santa Mónica	4 Estrellas	12	Santa Mónica	4 Estrellas
13	Yanuncay	4 Estrellas	13	Yanuncay	4 Estrellas
14	Carvallo	4 Estrellas	14	Carvallo	4 Estrellas
15	Rioné	4 Estrellas	15	Rioné	4 Estrellas
16	Las Américas	3 Estrellas	16	Forum	4 Estrellas
17	Best Plaza	3 Estrellas	17	Valgus	4 Estrellas
18	El Cisne	3 Estrellas	18	Zahir 360	4 Estrellas
19	Emperador	3 Estrellas	19	Las Américas	3 Estrellas
20	España	3 Estrellas	20	Best Plaza	3 Estrellas
21	Europa	3 Estrellas	21	El Cisne	3 Estrellas
22	Portal Español	3 Estrellas	22	Emperador	3 Estrellas
23	Prado Inn	3 Estrellas	23	España	3 Estrellas
24	El Quijote	3 Estrellas	24	Europa	3 Estrellas
25	Rios del Valle	3 Estrellas	25	Portal Español	3 Estrellas
26	San Carlos	3 Estrellas	26	Prado Inn	3 Estrellas
27	Tomebamba	3 Estrellas	27	El Quijote	3 Estrellas
28	Lloresa	2 Estrellas	28	Rios del Valle	3 Estrellas
29	Gran Hotel	2 Estrellas	29	San Carlos	3 Estrellas
30	San José Inn	2 Estrellas	30	Tomebamba	3 Estrellas
31	Tito	2 Estrellas	31	Lloresa	2 Estrellas
32	Check Inn	2 Estrellas	32	Gran Hotel	2 Estrellas
			33	San José Inn	2 Estrellas
			34	Tito	2 Estrellas
			35	Check Inn	2 Estrellas
			36	Santa Ana	2 Estrellas

**Tabla 14:** Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2013  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6  
**Fecha:** 7 abril 2018

**Tabla 15:** Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2014  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6  
**Fecha:** 7 abril 2018



<b>Catastro Alojamiento 2015</b>		
	<b>Hotel</b>	<b>Categoría</b>
1	El Dorado	5 Estrellas
2	Oro Verde	5 Estrellas
3	Alli Tiana	4 Estrellas
4	Atahualpa	4 Estrellas
5	El Conquistador	4 Estrellas
6	Crespo	4 Estrellas
7	Cuenca	4 Estrellas
8	Patrimonio	4 Estrellas
9	El Príncipe	4 Estrellas
10	San Juan	4 Estrellas
11	Santa Ana	4 Estrellas
12	Santa Mónica	4 Estrellas
13	Yanuncay	4 Estrellas
14	Carvallo	4 Estrellas
15	Rioné	4 Estrellas
16	Forum	4 Estrellas
17	Valgus	4 Estrellas
18	Zahir 360	4 Estrellas
19	Pinar del lago	3 Estrellas
20	Las Américas	3 Estrellas
21	Best Plaza	3 Estrellas
22	El Cisne	3 Estrellas
23	Emperador	3 Estrellas
24	España	3 Estrellas
25	Europa	3 Estrellas
26	Portal Español	3 Estrellas
27	Prado Inn	3 Estrellas
28	El Quijote	3 Estrellas
29	Rios del Valle	3 Estrellas
30	San Carlos	3 Estrellas
31	Tomebamba	3 Estrellas
32	Lloresa	2 Estrellas
33	Santa Ana	2 Estrellas
34	Gran Hotel	2 Estrellas
35	San José Inn	2 Estrellas
36	Tito	2 Estrellas
37	Check Inn	2 Estrellas
38	Norte	2 Estrellas

**Tabla 16:** Catastro Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2015

**Autor:** Juan Almeida

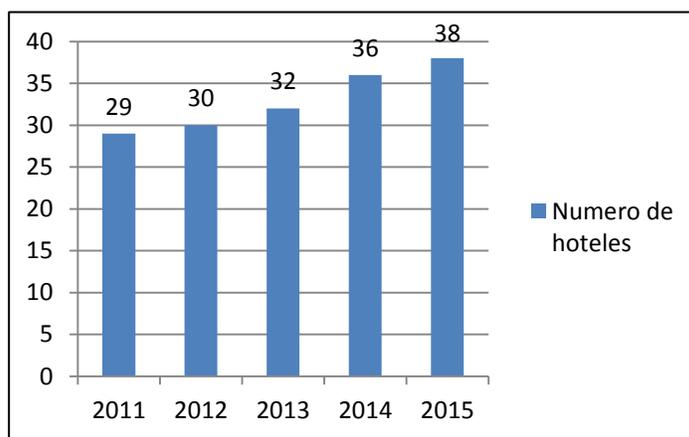
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 abril 2018



De acuerdo a los datos recopilados, se puede demostrar que el crecimiento de la oferta de hoteles en Cuenca en el transcurso de esos cinco años, fue del 23%, ya que la oferta total de hoteles de la ciudad aumentó de 29 hoteles en el año 2011 a 38 hoteles en el año 2015.

El siguiente gráfico demuestra el respectivo crecimiento de la oferta hotelera en la ciudad.



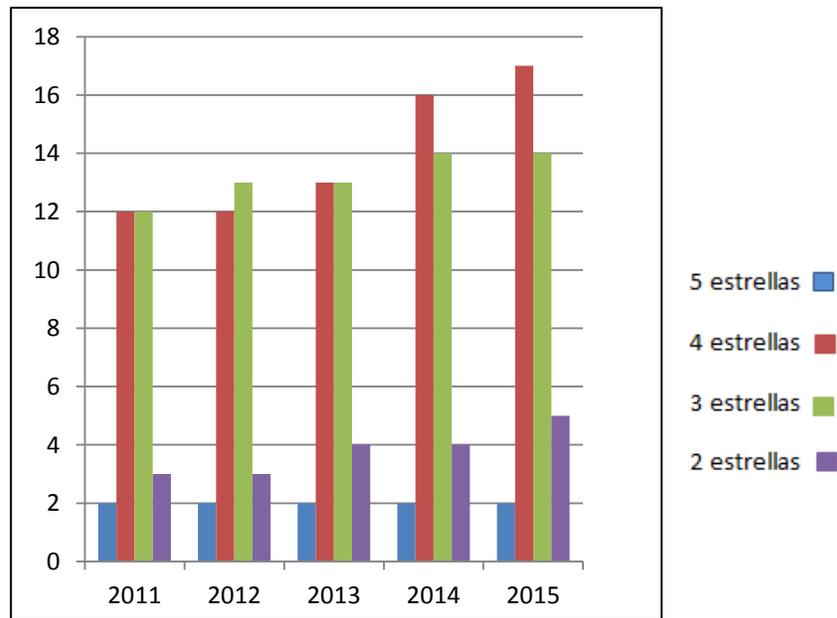
**Tabla 17:** Crecimiento oferta hotelera de Cuenca, 2011 – 2015

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 abril 2018

En la siguiente tabla gráfica, se muestra que los segmentos de hoteles que más crecimiento han logrado, han sido los de categoría de 3 estrellas y 4 estrellas; en el mismo lapso de tiempo se ha mantenido la oferta de los dos hoteles de 5 estrellas y la oferta de hoteles de 2 estrellas ha mantenido un crecimiento moderado.



**Tabla 18:** Desarrollo segmentos hoteleros de Cuenca, 2011 – 2015  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6  
**Fecha:** 7 abril 2018

Se concluye, que en dicho período de tiempo, el crecimiento de la oferta hotelera en la ciudad, ha sido prudente, con una constancia mesurada, con importantes inversiones en hoteles nuevos, acordes a la realidad económica que se vivió en aquellos tiempos.



## **4.2 Segunda etapa: Desarrollo de la oferta hotelera en Cuenca, período 2015 – 2017**

En este período de tiempo, año 2015 al año 2017, la normativa reguladora de la actividad hotelera es la del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, vigente desde el año 2015, por ello se desarrollará un estudio que permita conocer el desarrollo de la hotelería en Cuenca hasta el año 2017.

Es necesario desarrollar el presente contenido explicando cual es la situación actual del mercado hotelero cuencano.

De acuerdo con Juan Pablo Vanegas, presidente Asociación Hotelera del Azuay, AHA, la aparición de establecimientos hoteleros no regulados afecta a la rentabilidad de los hoteles que cumplen con las leyes, a su criterio “la reducción en la ocupación hotelera se ha dado, principalmente, por la alta presencia de alojamientos informales” (El Tiempo, 2017, p.1), la industria hotelera en la ciudad sufre las consecuencias de las temporalidades turísticas, que conllevan efectos positivos y negativos en la actividad hotelera.

Un problema que afronta la hotelería cuencana, es la guerra de tarifas, que repercute en los beneficios hoteleros, pues de acuerdo con Andre Obiol, presidente de la Federación Hotelera del Ecuador, la guerra de tarifas lleva a que hoteles medianos y pequeños no tengan competitividad dentro del sector, a continuación se citan sus palabras:

Deberían los hoteles grandes, que son los que manejan y son líderes de mercado, llevar la tarifa para arriba; pero, el momento que entran a competir con tarifas bajas quiere decir que todo el resto de hoteles tendrán, a su vez, que bajar la tarifa y seguirán bajando hasta que deje de ser negocio, entonces esto va en contra de toda lógica de la economía hotelera (Ecuador en vivo, 2017, p.1).

La situación del mercado hotelero en Cuenca genera preocupación, pues su rentabilidad no es la mejor, de acuerdo con el Sr. Juan Pablo Vanegas “en 2015 la



ocupación hotelera era del 55%, hoy bajó estrepitosamente al 30%” (Ecuador en vivo, 2017, p.1).

A pesar estos aspectos negativos, existen también buenas perspectivas, porque a pesar de las bajas ocupaciones, hay inversiones nuevas como la inauguración de un hotel de la marca Sheraton, lo cual demuestra el interés de nuevas inversiones del sector turístico en Cuenca:

Es indudable que el negocio del turismo se ha convertido en un significativo ingreso para los países y para las empresas dedicadas a esta industria, de ahí la importancia de mantenerse a la vanguardia de los cambios sociales, culturales y generacionales (América economía, 2017, p.1).

Nuevas marcas, en este caso internacionales, apuestan por invertir en la creación de nuevos negocios hoteleros en Cuenca, próximamente, la cadena de hoteles Selina inaugurará uno de sus hoteles en la ciudad, desde el año 2018, “su primera fase de expansión en el país abarcará 3 ciudades: Montañita, Quito y Cuenca” (América economía, 2017, p.1). Emilio Uribe, Gerente de Nuevos Mercados de Selina, opina que “Cuenca es una de las ciudades más importantes del país, con gran historia y un Centro Histórico que enamora a cualquier turista que la visite, por ello se ha creído importante establecer presencia ahí y situar a Selina Cuenca” (El Tiempo, 2017, p.1).

Cuenca es sin duda una de las mejores ciudades del país para ser visitada, destaca por sobre las demás ciudades por disponer de mejores servicios y planta turística, cuenta además con cualidades patrimoniales y naturales que la hacen una ciudad bella y singular del Ecuador.

Luego de exponer un contexto de la situación general actual del sector hotelero en Cuenca, se procederá a definir cómo se encuentra conformada la actual oferta de servicios hoteleros de la ciudad, para ello se recurrió al Ministerio de Turismo Zona 6, entidad cuál facilitó el acceso al actual Catastro de Alojamiento Turístico de



Cuenca 2017, el mismo fue analizado ya que se habían operado algunos cambios desde el 2015, debido a que durante el año 2016 existió un proceso de transición que ha definido a la actual oferta de hoteles de Cuenca, ya que la aplicación efectiva del nuevo Reglamento de Alojamiento, implicó entre otras cosas un cambio en la clasificación y categorización de hoteles pues cambiaron los requisitos, es así que algunos hoteles cambiaron de categoría, otros se movieron desde la clasificación de hostales a hoteles debido a la nueva regulación en el número mínimo de habitaciones, mientras que otros simplemente se han salido del sistema y se han quedado sin categorización.

A continuación los datos del Catastro de Alojamiento Turístico de Cuenca, 2017:



Catastro de Alojamiento Turístico 2017 de Cuenca					
Hotel		Categoría	Hotel		Categoría
1	El Dorado	5 estrellas	36	Patrimonio	3 estrellas
2	Four Points by Sheraton	5 estrellas	37	Príncipe	3 estrellas
3	Mansión Alcázar	5 estrellas	38	San Andrés	3 estrellas
4	Oro Verde	5 estrellas	39	Santa Mónica	3 estrellas
5	Carvallo	4 estrellas	40	Santiago de Compostela	3 estrellas
6	Felicia	4 estrellas	41	Tito	3 estrellas
7	Forum	4 estrellas	42	Vieja Mansión	3 estrellas
8	Kuna	4 estrellas	43	Yanuncay	3 estrellas
9	Los Balcones	4 estrellas	44	Andreina	2 estrellas
10	Pumapungo	4 estrellas	45	Apartamentos Otorongo	2 estrellas
11	Rioné	4 estrellas	46	Casa Hibiscus	2 estrellas
12	San Andrés	4 estrellas	47	El Portal Español	2 estrellas
13	San Juan	4 estrellas	48	Europa	2 estrellas
14	Valgus	4 estrellas	49	Gaciota Apartament	2 estrellas
15	Zahir 360	4 estrellas	50	Montecarlo	2 estrellas
16	Alejandrina	3 estrellas	51	San Pablo	2 estrellas
17	Atahualpa	3 estrellas	52	La Orquídea	2 estrellas
18	Balcón del Arte	3 estrellas	53	Las Américas	2 estrellas
19	Campanario	3 estrellas	54	Lloresa	2 estrellas
20	Casa San Rafael	3 estrellas	55	Majestic	2 estrellas
21	Casa Sucre	3 estrellas	56	Mi en Ecuena	2 estrellas
22	Cordero	3 estrellas	57	Moises	2 estrellas
23	Crespo	3 estrellas	58	Norte	2 estrellas
24	Cuenca	3 estrellas	59	Nuestra Residencia	2 estrellas
25	De las Culturas	3 estrellas	60	Posada del Ángel	2 estrellas
26	El Quijote	3 estrellas	61	Posada del Rey	2 estrellas
27	Ensueños	3 estrellas	62	Río Piedra	2 estrellas
28	España	3 estrellas	63	Rios del Valle	2 estrellas
29	Geordanos	3 estrellas	64	Rosamia	2 estrellas
30	Pegasus	3 estrellas	65	San Carlos	2 estrellas
31	Inca Real	3 estrellas	66	San Luis	2 estrellas
32	Italia	3 estrellas	67	Santa Ana	2 estrellas
33	La Casona	3 estrellas	68	Vasquez Inn	2 estrellas
34	Las Gardenias	3 estrellas	69	Villas San Marcos	2 estrellas
35	Morenica del Rosario	3 estrellas			

**Tabla 19:** Catastro de Alojamiento Turístico, Hoteles, Cuenca 2017

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 abril 2018



Existe un aumento de más del 50% en la oferta actual de hoteles comparándola con la oferta del año 2015, pero esto tiene su explicación, pues ha sido el mismo Ministerio de Turismo la entidad que detalló, que desde el año 2015 debido a la nueva normativa de alojamiento turístico existe ahora una nueva configuración en la oferta de hoteles, hay que considerar que muchos hoteles se re categorizaron y otros cambiaron de hotel a hostel o viceversa.

Hay hoteles que figuran en el actual catastro de alojamiento turístico, que anteriormente figuraron como hostales en sus respectivos catastros, como son los siguientes casos:

- Mansión Alcázar
- Los Balcones
- Morenica del Rosario
- San Juan
- Casa Sucre
- Inca Real
- Cordero
- Las Gardenias
- San Pablo
- Rio Piedra
- Kuna
- Posada del Ángel
- Carvallo

Estos establecimientos de alojamiento turístico mediante la actual normativa de alojamiento turístico, han pasado a denominarse hoteles, e integran el cuerpo de la oferta hotelera de la ciudad, es así que la oferta de hoteles oficial al año 2017 del Ministerio de Turismo en la ciudad es de 69 establecimientos.



En el siguiente cuadro se explican los respectivos cambios, del año 1025 al año 2017:

Oferta hoteles Cuenca año 2015	Oferta hoteles Cuenca año 2017
2 hoteles 5 estrellas	4 hoteles 5 estrellas
17 hoteles 4 estrellas	11 hoteles 4 estrellas
14 hoteles 3 estrellas	28 hoteles 3 estrellas
5 hoteles 2 estrellas	26 hoteles 2 estrellas
Oferta total de hoteles es de 38 $\Rightarrow$ Oferta total de hoteles es de 69	

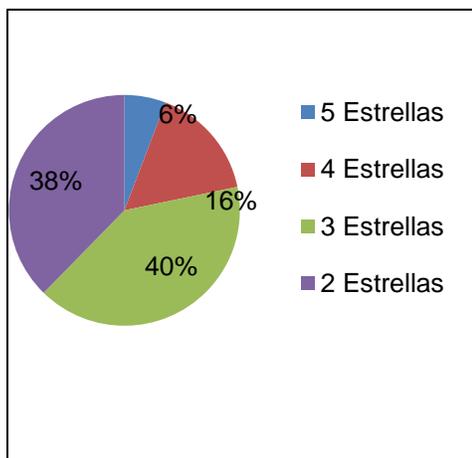
**Tabla 20:** Comparación oferta hotelera de Cuenca, año 2015 y 2017

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 abril 2018

Los 69 establecimientos hoteleros se encuentran conformados de la siguiente manera:



Categoría	Hoteles	%
5 estrellas	4	6%
4 estrellas	11	16%
3 estrellas	28	40%
2 estrellas	26	38%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

**Tabla 21:** Conformación hoteles de Cuenca, 2017

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 abril 2018

**Gráfico 11:** Distribución hoteles de Cuenca

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 enero 2018



Los datos muestran, como con la actual normativa del Reglamento de Alojamiento Turístico, existe un nuevo universo de hoteles en la ciudad, ahora conformado por variantes que reconfiguraron a la oferta de hoteles de Cuenca, haciéndola más extensa.



## CAPÍTULO 5

### **ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LA OFERTA HOTELERA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, CUENCA, PERÍODO 2011 – 2017**

La toma de conciencia por parte de los desarrolladores de proyectos hoteleros para satisfacer las necesidades de clientes con movilidad reducida es un asunto de importante valor, de esa manera se estimula el deseo de realizar viajes de ocio o de negocios a dicho segmento de clientes.

La industria del alojamiento turístico no es ajena a las necesidades de clientes con movilidad reducida; el desarrollo y actualización de los modelos de atención en la hotelería ha llevado a la adquisición de conceptos que abarcan el tema de la accesibilidad para clientes con movilidad reducida, son conceptos que se adaptan a las necesidades de sus usuarios; la mejora de los modelos de atención al cliente conlleva a los hoteles a adaptarse a tiempos que buscan satisfacer de la mejor manera las demandas de todos sus posibles clientes.

En el presente capítulo se presentará los datos que demuestran cuál ha sido el desarrollo de la hotelería para personas con movilidad reducida desde al año 2011 al año 2017, con el fin de identificar que hoteles se preocupan de los clientes con movilidad reducida.

Es necesario presentar este capítulo en dos escenarios, el primer escenario es el período de tiempo comprendido entre el año 2011 al año 2015, período en el cual el sector hotelero estuvo normado en el marco del Reglamento General de Actividades Turísticas; el segundo escenario comprende a la oferta de hoteles del año 2017, normalizada en el actual Reglamento de Alojamiento Turístico, como se explicó anteriormente.



## **5.1 Análisis de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida en Cuenca, período 2011 – 2015**

En el período de tiempo que comprende el presente análisis, al sector hotelero lo normalizó el Reglamento General de Actividades Turísticas, en dicho reglamento las palabras “accesibilidad” y “discapacidad” se repiten en una y dos ocasiones respectivamente, aparte de ello, no existen obligaciones específicas para los desarrolladores de proyectos hoteleros en el sentido de brindar un alojamiento adecuado a las necesidades de clientes con movilidad reducida.

Para el desarrollo del presente análisis, se ha procedido a consultar las fuentes de información disponibles que han abordado anteriormente el tema de accesibilidad hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca, por ello se ha consultado los siguientes estudios:

- “Estudio de turismo accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca” año 2011, tesis de grado Ingeniería en Turismo, del autor Mario Patricio Lofruscio Velastegui, Universidad de Cuenca.
- “Diseño de Paquetes Turísticos para Personas con Movilidad Restringida en la Provincia del Azuay” año 2015, tesis de grado Ingeniería en Turismo, de las autoras Guisela Patricia Pasato Ureña y María Fernanda Yunga Enderica, Universidad de Cuenca.

Estos estudios, consideraron únicamente a los elementos tangibles en su investigación, los aspectos intangibles como la atención al cliente no se incluyeron.

Es importante resaltar que dichos estudios no tienen como objetivo principal el análisis de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida, sin embargo, aportan con resultados cuantitativos y cualitativos que reflejan la situación del sector hotelero apto para personas con movilidad reducida, y que



permiten un análisis. Estos estudios permitirán conocer aspectos de la oferta hotelera accesible para clientes con movilidad reducida en sus respectivos períodos de tiempo.

Se contrastará los resultados de ambos estudios, a fin de obtener una visión general con los antecedentes de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida entre el año 2011 al año 2015.

### 5.1.1 Hoteles accesibles para personas con movilidad reducida, Cuenca, 2011

Es necesario comenzar recordando la conformación de la oferta hotelera de Cuenca en el año 2011 de acuerdo con el catastro de alojamiento turístico de dicho año, de este modo se puede observar como la oferta de hoteles en el año 2011 estuvo configurada por 29 establecimientos hoteleros, los cuales se encontraban distribuidos de la siguiente forma:

<b>Categoría</b>	<b>Hoteles</b>	<b>%</b>
5 estrellas	2	7%
4 estrellas	12	42%
3 estrellas	12	41%
2 estrellas	3	10%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Tabla 22:** Conformación hoteles de Cuenca, 2011

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Ministerio de Turismo – Zona 6

**Fecha:** 7 abril 2018

De acuerdo con el “Estudio de turismo accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca”, del año 2011, se concluye que en dicho año se consideraron a tres hoteles de la ciudad como alojamientos hábiles personas con movilidad reducida:

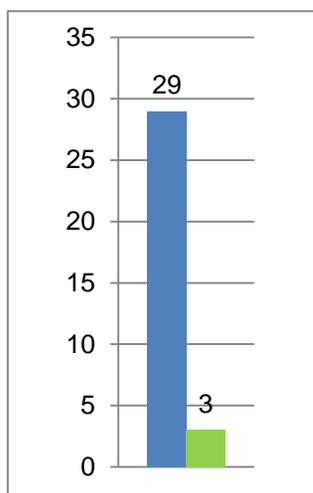
- Hotel Oro Verde: Categoría 5 estrellas



- Hotel El Dorado: Categoría 5 estrellas
- Hotel Pinar del Lago: Este hotel al año 2011 no constaba en el Catastro de Alojamiento Turístico de Cuenca, su registró oficial es a partir del año 2015 como hotel categoría 3 estrellas.

El estudio mencionado, muestra como en el año 2011, la planta hotelera considerada apta para personas con movilidad reducida era del 10%.

El siguiente gráfico representa en color azul a la oferta total de hoteles no accesibles y en color verde se representa la oferta de hoteles accesibles para personas con movilidad reducida, del año 2011:



**Tabla 23:** Oferta hoteles para PMR, 2011

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Lofruscio, Mario, 2011

**Fecha:** 7 abril 2018

Para cuantificar el número de plazas en habitaciones adecuadas para el usuario con movilidad reducida, se ha recurrido a consultar en los respectivos hoteles dicha información:



Hotel	Habitaciones para PMR	Plazas para PMR
El Dorado	1	4
Oro Verde	2	4
Pinar del Lago	1	2
Total	4	10

**Tabla 24:** Habitaciones y plazas para PMR, 2011

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 8 mayo 2018

De acuerdo al estudio analizado, en Cuenca al año 2011, la oferta de hoteles accesibles para personas con movilidad reducida se limitaba a tres hoteles, de categoría superior, en síntesis, la oferta accesible era muy escasa a principios de la década.

### **5.1.2 Hoteles accesibles para personas con movilidad reducida en Cuenca, año 2015**

En un proceso similar al anterior, se procederá a presentar los datos que reflejen la situación del sector hotelero adecuado a las necesidades de clientes con movilidad reducida en el año 2015, se plantea presentar un balance que muestre los cambios ocurridos en la hotelería accesible para personas con movilidad reducida en el lapso de cinco años.

Previo al respectivo análisis, es necesario recordar la configuración de la oferta hotelera de la ciudad en el año 2015, la cual estuvo conformada por 38 establecimientos distribuidos en sus respectivas categorías, a continuación los detalles en la siguiente página:



<b>Categoría</b>	<b>Hoteles</b>	<b>%</b>
5 estrellas	2	5%
4 estrellas	16	42%
3 estrellas	13	34%
2 estrellas	7	19%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Tabla 25:** Oferta hoteles para PMR, 2015

**Autor:** Juan Almeida

**Fuente:** Pasato y Yunga, 2015

**Fecha:** 7 abril 2018

Los antecedentes muestran que en el transcurso de cinco años, desde el año 2011 al 2015, la oferta general de hoteles en Cuenca creció 23%, con un total de nueve hoteles nuevos.

De acuerdo con el estudio del “Diseño de paquetes turísticos para personas con movilidad restringida en la provincia del Azuay”, en el año 2015, la oferta de hoteles con características de accesibilidad para usuarios con movilidad reducida, estuvo conformada por los siguientes hoteles:

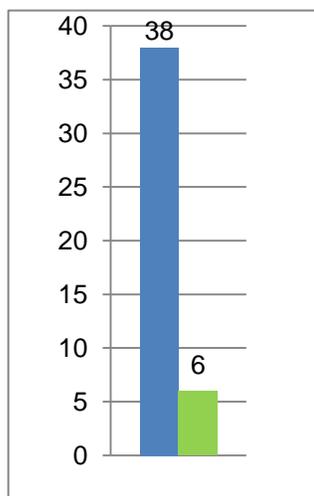
- Hotel Oro Verde: Categoría 5 estrellas
- Hotel El Dorado Categoría 5 estrellas
- Hotel Zahir: Categoría 4 estrellas
- Hotel Rioné: Categoría 4 estrellas
- Hotel Valgus: Categoría 4 estrellas
- Hotel San Andrés: Categoría 4 estrellas, este hotel no consta en el catastro de alojamiento turístico 2015 como hotel.

De acuerdo a los datos recolectados y analizados, en el lapso de 5 años, surgieron cuatro nuevos hoteles con facilidades para el alojamiento de clientes con movilidad reducida, disponiendo, en el año 2015, de seis establecimientos



con las condiciones que permitan brindar bienestar a usuarios con movilidad reducida.

El siguiente gráfico representa en color azul a la oferta total de hoteles y en color verde se representa la oferta accesible para personas con movilidad reducida del año 2015:



**Tabla 26:** Oferta hoteles para PMR, 2015  
**Autor:** Juan Almeida  
**Fuente:** Pasato y Yunga, 2015  
**Fecha:** 7 abril 2018

Los números muestran que al año 2015, la oferta de hoteles adecuados para usuarios con movilidad reducida es del 16%, un aumento de 6 puntos porcentuales, si se lo compara con la situación del año 2011.

Es pertinente presentar el número de plazas en habitaciones adecuadas para el usuario con movilidad reducida en los referidos hoteles adecuados para el usuario con movilidad reducida en el año 2015, para ello se ha recurrido a consultar en los respectivos hoteles dicha información:



Hotel	Habitaciones para PMR	Plazas para PMR
El Dorado	1	4
Oro Verde	2	4
Pinar del Lago	1	2
Zahir	20	30
Rioné	10	20
Valgus	2	6
Pinar del Lago	1	2
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>68</b>

**Tabla 27:** Habitaciones y plazas para PMR, 2015

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 8 mayo 2018

Es evidente el crecimiento de la disponibilidad de hoteles y habitaciones para el alojamiento de clientes con movilidad reducida en el lapso de 5 años. Es de destacar que el aumento en la disponibilidad de hoteles aptos para personas con movilidad reducida se limita a la oferta de hoteles de categoría superior, es decir de 4 y 5 estrellas.

También, el aumento en la oferta habitaciones que faciliten la estancia al cliente con movilidad reducida, creció de 4 habitaciones en el año 2011 a 37 habitaciones en el año 2015, es un aumento significativo.

Las conclusiones que se permite conocer, son que las tendencias por mejorar el confort en los hoteles a clientes con movilidad reducida van en aumento, varios son los motivos que explican esta situación, entre ellos el apareamiento de nuevos hoteles con infraestructuras modernas, planificadas para ser hoteles, también por razones de mejora imagen corporativa y de sensibilidad a las necesidades de todos los clientes, o por la profesionalización del servicio hotelero.



## **5.2 Análisis de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida en Cuenca, 2017**

En esta sección se analizará ya la realidad local actual, es decir lo que acontece en materia de hoteles accesibles para personas con movilidad reducida en Cuenca, se procederá a investigar la actualidad del sector hotelero apto para el alojamiento del segmento de clientes que comprende esta investigación.

Se generarán datos que permitan entender la actual situación de la hotelería accesible en Cuenca para personas con movilidad reducida.

Esta parte del trabajo, involucró visitar los respectivos hoteles para realizar encuestas y entrevistas, además de observar y percibir las condiciones de atención al cliente con movilidad reducida en cada hotel visitado.

En el actual contexto, al sector hotelero lo regula el actual Reglamento de Alojamiento Turístico, en dicho reglamento, el asunto de accesibilidad hotelera para personas con discapacidad tiene mayor notoriedad que en la anterior normativa, puesto que contiene elementos que abordan obligaciones que antes no existían, allí palabras como accesibilidad o discapacidad se repiten en 4 y 8 ocasiones respectivamente, con requisitos que disponen una operación hotelera accesible para clientes con movilidad reducida, entre dichos requisitos se citan los siguientes:

- Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad (26).
- Identificar las área con facilidades para personas con discapacidad (22).
- Acceso al establecimiento y demás dependencia con facilidades para el uso de personas con discapacidad (23).
- La recepción deberá contar con facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad (29).
- Contar con habitaciones para personas con discapacidad (30).



En contraste con la anterior normativa, actualmente la importancia que se le da a la accesibilidad hotelera para el alojamiento de personas con discapacidad es mayor, con iniciativas que denotan interés por brindar bienestar e inclusión a clientes con movilidad reducida.

Para el desarrollo de la presente sección y posterior presentación de datos, se procedió a realizar una encuesta de campo (ver anexo 2) en los respectivos hoteles que forman la oferta de la ciudad, dicha encuesta abarca cuestiones de accesibilidad que posibilitan la acomodación del segmento de clientes que aborda esta tesis, el desarrollo del cuestionario de la encuesta se ha basado en lecturas, investigaciones de campo y conversaciones con personas discapacitadas, que han expresado que facilidades son las más importantes al momento de sentirse cómodos con la atención en un hotel, dichas encuestas han sido respondidas por gerentes, propietarios y recepcionistas de los respectivos hoteles.

Los datos serán presentados por secciones generales y específicas de las distintas categorías hoteleras, con el fin de presentar una gama de datos específicos que lleven a un entendimiento de la situación de la oferta hotelera accesible para personas con movilidad reducida en Cuenca, período 2017.

Cabe recalcar que se realizó una visita personal a cada uno de los hoteles encuestados y además ahí se realizó una observación in situ de la situación real, lo que ha permitido además enriquecer la visión de esta investigación.

A continuación el listado de hoteles visitados, y sus características:



Hoteles encuestados, Cuenca, 2017								
N°	Categoría	Hotel	Antigüedad de hotel	Casa patrimonial		Habitaciones	Plazas	Pisos
1	5 estrellas	Sheraton	1	-	No	120	280	10
2	5 estrellas	Mansión Alcázar	16	Si	-	19	34	2
3	5 estrellas	Oro Verde	35	-	No	69	125	3
4	5 estrellas	El Dorado	50	-	No	52	110	7
5	4 estrellas	Zahir 360	4	-	No	45	120	6
6	4 estrellas	Valgus	3	-	No	43	112	6
7	4 estrellas	Forum	4	Si	-	12	25	3
8	4 estrellas	San Andrés	14	Si	-	23	40	4
9	4 estrellas	Rioné	4	-	No	30	84	7
10	4 estrellas	Los Balcones	5	Si	-	13	25	3
11	4 estrellas	Carvallo	15	Si	-	30	45	3
12	4 estrellas	Kuna	4	-	No	20	60	3
13	4 estrellas	San Juan	7	Si	-	25	70	3
14	4 estrellas	Felicia	1	Si	-	19	45	3
15	4 estrellas	Pumapungo	-	-	No	-	-	-
16	3 estrellas	El Quijote	20	Si	-	52	104	3
17	3 estrellas	Ensueños	7	-	No	24	50	3
18	3 estrellas	Atahualpa	34	-	No	25	60	3
19	3 estrellas	Balcón del Arte	2	Si	-	16	40	3
20	3 estrellas	Alejandrina	5	Si	-	13	36	3
21	3 estrellas	Tito	30	-	No	30	80	3
22	3 estrellas	Morenica del Rosario	5	Si	-	17	37	3
23	3 estrellas	La Casona	17	-	No	28	53	4
24	3 estrellas	Inca Real	26	Si	-	25	49	3
25	3 estrellas	Geordanos	1	-	No	13	48	3
26	3 estrellas	Príncipe	23	Si	-	24	45	3
27	3 estrellas	Cuenca	40	Si	-	28	60	2



28	3 estrellas	Casa Sucre	4	Si	-	12	40	2
29	3 estrellas	De las Culturas	1	Si	-	21	40	2
30	3 estrellas	Campanario	6	Si	-	18	40	2
31	3 estrellas	Santa Mónica	35	-	No	30	40	6
32	3 estrellas	Italia	25	-	No	45	67	6
33	3 estrellas	España	15	-	No	59	110	2
34	3 estrellas	Cordero	20	-	No	30	70	4
35	3 estrellas	San Rafael	5	Si	-	14	35	3
36	3 estrellas	Pegasus	2	Si	-	19	33	2
37	3 estrellas	Vieja Mansión	3	Si	-	16	35	2
38	2 estrellas	Casa Hibiscos	1	Si	-	6	12	2
39	2 estrellas	Posada del Rey	11	Si	-	10	19	2
40	2 estrellas	Lloresa	-	-	No	30	-	6
41	2 estrellas	Europa	-	-	No	-	-	3
42	2 estrellas	Portal Español	-	-	No	-	-	3
43	2 estrellas	Norte	-	-	No	-	-	3
44	2 estrellas	San Pablo	-	-	No	17	60	4
45	2 estrellas	Ríos del Valle	4	Si	-	28	56	3
46	2 estrellas	Gaviota	-	-	No	-	-	-
47	2 estrellas	La Orquídea	22	Si	-	19	39	3
48	2 estrellas	Moisés	1	-	No	22	77	
49	2 estrellas	Vasquez Inn	20	-	No	39	75	4
50	2 estrellas	Posada del Ángel	15	Si	-	21	54	4
51	2 estrellas	Majestic 2	-	Si	-	15	40	3
52	2 estrellas	Río Piedra	15	-	No	23	45	5
53	Sin categoría	Santa Lucía	16	Si	-	20	40	3
54	Sin categoría	Del Parque	3	Si	-	7	18	3
55	Sin categoría	Siena	4	Si	-	10	32	2
56	Sin categoría	Castilla y León	1	Si	-	17	49	3
57	Sin categoría	Victoria	14	Si	-	23	45	5
58	Sin categoría	Gran Hotel	38	Si	-	28	50	3



59	Sin categoría	Check Inn	3	-	No	40	100	3
60	Sin categoría	4 Mundos	5	Si	-	20	90	2
61	Sin categoría	Fioré	1	Si	-	20	67	3
62	Sin categoría	Azul de la Plaza	1	Si	-	9	20	3
63	Sin categoría	Tomebamba	-	Si	-	30	62	4
Total			664	36	27	1533	3397	209
Promedio			11 años	57%	43%	24	54	3

**Tabla 28:** Hoteles encuestados, Cuenca, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 11 mayo 2018

Los hoteles que se les caracteriza con el término “sin categoría”, son hoteles que no se encuentran debidamente registrados en la plataforma del Ministerio de Turismo, por tal razón no cuentan con una categorización oficial.



Se procedió a investigar a 63 hoteles de Cuenca, con un total de 1533 habitaciones con capacidad para 3397 huéspedes a plazas, la antigüedad promedio en dichos hoteles es de 11 años y cuentan en promedio con 3 pisos, ya que funcionan en casas patrimoniales adecuadas y en edificios construidos para ser hoteles.

Se realizó dos tipos de muestreos: Intencional y Circunstancial. El muestreo intencional se dirigió a la población de hoteles catastrados por el MinTur, mientras que existe un muestreo circunstancial, el cual surgió durante el desarrollo del muestreo intencional, ya que durante los recorridos hacia los hoteles que constan en el Catastro de Alojamiento Turístico, aparecieron en el camino hoteles que no constan en el respectivo catastro de alojamiento turístico, pero que funcionan y son hoteles, y forman parte del presente estudio.

Se ha dispuesto una evaluación que permita conocer los aspectos tangibles que facultan una mejor estancia al cliente con movilidad reducida en los respectivos hoteles, la información recolectada sirve para realizar el concerniente análisis.

### **5.2.1 Generalidades de la accesibilidad hotelera, Cuenca, 2017**

En la presente sección se presentan aspectos generales en los hoteles de Cuenca que permiten ofrecer una menor estancia al cliente con movilidad reducida, dichos aspectos son:

- Entradas al hotel planas a nivel de piso, o existencia de rampas adecuadas para el acceso
- Recepción con mueble de atención apto para la cómoda atención a clientes con discapacidad
- Disposición de ascensores con acceso directo, ubicados en planta baja
- Escaleras con pasamanos

- Disposición de estacionamiento, con acceso directo a las dependencias del hotel

Es importante conocer la existencia de elementos como los mencionados, pues son aspectos inherentes a la accesibilidad hotelera que mejoran la experiencia del usuario.

**Entradas a los hoteles:** La entrada al hotel, para un cliente con movilidad reducida debe ser plana o disponer de una rampa que facilite el transitar del cliente en el ingreso al hotel.



**Ilustración 25:** Rampa Hotel Rioné  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 24:** Rampa Hotel Zahir 360  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 11 mayo 2018

Durante el proceso de recopilación de información, se evidenció la existencia y no existencia de entradas a los hoteles con características aptas para el usuario con movilidad reducida.

La particularidad de los hoteles sin entradas aptas, es la presencia de gradas en sus respectivos ingresos o el mal diseño en las rampas.



**Ilustración 26:** Ingreso Hotel Santa Mónica  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 27:** Ingreso Hotel Felicia  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

En la próxima página, se presenta una tabla con los datos que muestran a los hoteles que disponen y no disponen de ingresos adecuados a sus dependencias:



Accesos adecuados para PMR en hoteles, Cuenca, 2017

Categoría	Hotel	Entrada adecuada	Categoría	Hotel	Entrada adecuada	Categoría	Hotel	Entrada adecuada
5 estrellas	Sheraton	✓	3 estrellas	Morenica del Rosario	✓	2 estrellas	Norte	X
5 estrellas	Mansión Alcázar	✓	3 estrellas	La Casona	X	2 estrellas	San Pablo	X
5 estrellas	Oro Verde	✓	3 estrellas	Inca Real	✓	2 estrellas	Ríos del Valle	X
5 estrellas	El Dorado	✓	3 estrellas	Geordanos	X	2 estrellas	Gaviota	✓
4 estrellas	Zahir 360	✓	3 estrellas	Príncipe	X	2 estrellas	La Orquídea	✓
4 estrellas	Valgus	✓	3 estrellas	Cuenca	X	2 estrellas	Moisés	X
4 estrellas	Forum	X	3 estrellas	Casa Sucre	X	2 estrellas	Vasquez Inn	X
4 estrellas	San Andrés	X	3 estrellas	De las Culturas	X	2 estrellas	Posada del Ángel	X
4 estrellas	Rioné	✓	3 estrellas	Campanario	✓	2 estrellas	Majestic 2	X
4 estrellas	Los Balcones	✓	3 estrellas	Santa Mónica	X	2 estrellas	Río Piedra	X
4 estrellas	Carvallo	X	3 estrellas	Italia	X	S. Categoría	Santa Lucía	✓
4 estrellas	Kuna	X	3 estrellas	España	X	S. Categoría	Del Parque	X
4 estrellas	San Juan	X	3 estrellas	Cordero	X	S. Categoría	Siena	X
4 estrellas	Felicia	X	3 estrellas	San Rafael	X	S. Categoría	Castilla y León	✓
4 estrellas	Pumapungo	X	3 estrellas	Pegasus	X	S. Categoría	Victoria	✓
3 estrellas	El Quijote	✓	3 estrellas	Vieja Mansión	X	S. Categoría	Gran Hotel	X
3 estrellas	Ensueños	X	2 estrellas	Casa Hibiscos	✓	S. Categoría	Check Inn	X
3 estrellas	Atahualpa	✓	2 estrellas	Posada del Rey	X	S. Categoría	4 Mundos	X
3 estrellas	Balcón del Arte	✓	2 estrellas	Lloresa	X	S. Categoría	Fioré	✓
3 estrellas	Alejandrina	X	2 estrellas	Europa	X	S. Categoría	Azul de la Plaza	X
3 estrellas	Tito	X	2 estrellas	Portal Español	X	S. Categoría	Tomebamba	X

**Tabla 29:** Accesos adecuados para PMR en hoteles, Cuenca, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 7 junio 2018

Los datos muestran que en el 33% de los hoteles, si se dispone de ingresos adecuados para el usuario con movilidad reducida.

La característica más común es las entradas o ingresos a los hoteles, es la presencia de escalones o gradas, sin embargo en determinados hoteles, como Hotel Balcón del Arte, Hotel Los Balcones, Hotel Victoria y Hotel La Orquídea, a pesar de también tener gradas y estructuras antiguas, han optado por disponer de rampas desmontables, que son utilizadas en el momento que un cliente lo requiera.



**Ilustración 28:** Rampa de acceso desmontable,  
Hotel Los Balcones  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

**Recepción:** El área de recepción es el lugar donde el usuario toma el primer contacto con la atención y servicio al cliente de un hotel. El servicio en esta dependencia se desarrolla usualmente por medio de un mostrador entre cliente y recepcionista, dicho mostrador es un mueble en el que se desarrolla el intercambio de información.



**Ilustración 29:** Recepción Hotel Zahir 360  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 11 mayo 2018



**Ilustración 30:** Recepción Hotel El Dorado  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

En recepción, el mueble de atención para clientes con movilidad reducida debe tener un diseño que permita al usuario acoplarse con comodidad a su ergonomía.

Durante el presente estudio, se ha evidenciado que la mayoría de hoteles no disponen de muebles de atención al cliente que faciliten la interacción con el recepcionista, exceptuando dos casos: Hotel Los Balcones y Hotel Valgus, los cuales representan apenas el 3% de los hoteles investigados.



**Ilustración 32:** Mueble de resección para PMR, Hotel Los Balcones  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 31:** Mueble de recepción para PMR, Hotel Los Balcones  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 33:** Mueble de recepción para PMR, Hotel Valgus  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

Los hoteles que disponen de mayor variedad de elementos que ayuden a mejorar el bienestar de todos sus clientes, son hoteles que muestran y que cuentan con mejor imagen al cliente.

Muchas veces es cuestión de creatividad el crear espacios cómodos para el usuario con movilidad reducida.



**Ascensor:** El ascensor es un elemento importante que aporta en el bienestar de cualquier tipo de usuario, los hoteles que disponen de ascensor, ofrecen una mejor comodidad al cliente.

En Cuenca existe un alto porcentaje de hoteles que funcionan en casas patrimoniales, con estructuras que no han sido diseñadas para ser hoteles, por ello la instalación de un ascensor supone un reto.

De acuerdo a testimonios recogidos durante la investigación, en los hoteles que no poseen ascensor, ni habitaciones en planta baja, el servicio al cliente con movilidad reducida no es adecuado, ya que, el personal de servicio, muchas veces no tiene otra opción, más que llevar al cliente cargado en sus brazos.

A continuación los datos:



Medición ascensores en hoteles, Cuenca, 2017

Categoría	Hotel	Entrada adecuada	Categoría	Hotel	Entrada adecuada	Categoría	Hotel	Entrada adecuada
5 estrellas	Sheraton	✓	3 estrellas	Morenica del Rosario	X	2 estrellas	Norte	X
5 estrellas	Mansión Alcázar	X	3 estrellas	La Casona	X	2 estrellas	San Pablo	X
5 estrellas	Oro Verde	✓	3 estrellas	Inca Real	X	2 estrellas	Ríos del Valle	X
5 estrellas	El Dorado	✓	3 estrellas	Geordanos	X	2 estrellas	Gaviota	✓
4 estrellas	Zahir 360	✓	3 estrellas	Príncipe	X	2 estrellas	La Orquídea	X
4 estrellas	Valgus	✓	3 estrellas	Cuenca	X	2 estrellas	Moisés	X
4 estrellas	Forum	X	3 estrellas	Casa Sucre	X	2 estrellas	Vasquez Inn	X
4 estrellas	San Andrés	X	3 estrellas	De las Culturas	X	2 estrellas	Posada del Ángel	X
4 estrellas	Rioné	✓	3 estrellas	Campanario	X	2 estrellas	Majestic 2	X
4 estrellas	Los Balcones	X	3 estrellas	Santa Mónica	✓	2 estrellas	Río Piedra	X
4 estrellas	Carvalho	X	3 estrellas	Italia	✓	S. Categoría	Santa Lucía	X
4 estrellas	Kuna	X	3 estrellas	España	X	S. Categoría	Del Parque	X
4 estrellas	San Juan	X	3 estrellas	Cordero	✓	S. Categoría	Siena	X
4 estrellas	Felicia	X	3 estrellas	San Rafael	X	S. Categoría	Castilla y León	X
4 estrellas	Pumapungo	X	3 estrellas	Pegasus	X	S. Categoría	Victoria	✓
3 estrellas	El Quijote	X	3 estrellas	Vieja Mansión	X	S. Categoría	Gran Hotel	X
3 estrellas	Ensueños	X	2 estrellas	Casa Hibiscos	X	S. Categoría	Check Inn	✓
3 estrellas	Atahualpa	X	2 estrellas	Posada del Rey	X	S. Categoría	4 Mundos	X
3 estrellas	Balcón del Arte	X	2 estrellas	Lloresa	X	S. Categoría	Fioré	X
3 estrellas	Alejandrina	X	2 estrellas	Europa	X	S. Categoría	Azul de la Plaza	X
3 estrellas	Tito	X	2 estrellas	Portal Español	X	S. Categoría	Tomebamba	✓

Tabla 30: Medición ascensores en hoteles, Cuenca, 2017

Fuente: Autor

Fecha: 7 junio 2018



En el 21% de los hoteles investigados se comprobó la presencia y disponibilidad de ascensor, dichos ascensores se concentran en hoteles de categoría superior, pero se debe realizar una clasificación entre ascensores accesibles y no accesibles para clientes con movilidad reducida.

Hotel	Ascensor accesible	
Sheraton	Si	-
Oro Verde	Si	-
El Dorado	Si	-
Zahir 360	Si	-
Valgus	Si	-
Rioné	Si	-
Italia	Si	-
Gaviota	Si	-
Victoria	Si	-
Santa Mónica	-	No
Check Inn	-	No
Cordero	-	No
Tomebamba	-	No

**Tabla 31:** Ascensores accesibles hoteles, Cuenca, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 7 junio 2018

Un ascensor accesible es aquel que se encuentra ubicado en planta baja y permite el acceso directo al cliente, mientras que un ascensor no accesible es aquel que existe pero para llegar a él se deben salvar obstáculos como gradas u otras barreras de acceso, es decir no presta condiciones para su correcto uso.

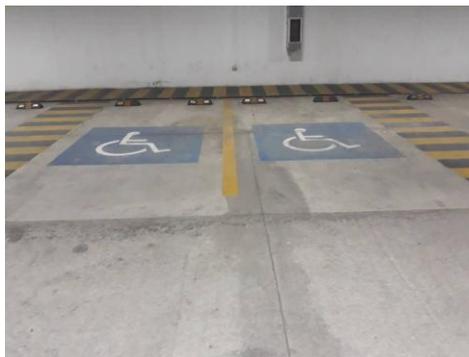


**Ilustración 35:** Ascensor Hotel Valgus  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 34:** Ascensor Hotel El Dorado  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 junio 2018

**Estacionamiento interior:** Un elemento que ayuda en la estadía al cliente con movilidad reducida, es la disposición de estacionamiento interno en el hotel. Ofrecer servicio de estacionamiento, aumenta la calidad de servicio hotelero, pues implica una comodidad para el cliente, por el contrario, el no disponer de estacionamiento dentro de las dependencias de un hotel, supone generar una molestia e incomodidad al usuario. La disposición de estacionamiento en el hotel, con un acceso directo a las dependencias del mismo, aumenta el nivel de accesibilidad para el cliente con movilidad reducida, ya que mientras menos molestia tenga un cliente, es mejor.



**Ilustración 36:** Estacionamiento parque de La Madre, Cuenca  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 11 junio 2018



Estacionamiento interno en hoteles, Cuenca, 2017								
Categoría	Hotel	Entrada adecuada	Categoría	Hotel	Entrada adecuada	Categoría	Hotel	Entrada adecuada
5 estrellas	Sheraton	✓	3 estrellas	Morenica del Rosario	X	2 estrellas	Norte	X
5 estrellas	Mansión Alcázar	X	3 estrellas	La Casona	✓	2 estrellas	San Pablo	X
5 estrellas	Oro Verde	✓	3 estrellas	Inca Real	X	2 estrellas	Ríos del Valle	X
5 estrellas	El Dorado	✓	3 estrellas	Geordanos	X	2 estrellas	Gaviota	✓
4 estrellas	Zahir 360	✓	3 estrellas	Príncipe	X	2 estrellas	La Orquídea	X
4 estrellas	Valgus	✓	3 estrellas	Cuenca	X	2 estrellas	Moisés	X
4 estrellas	Forum	X	3 estrellas	Casa Sucre	X	2 estrellas	Vasquez Inn	X
4 estrellas	San Andrés	X	3 estrellas	De las Culturas	X	2 estrellas	Posada del Ángel	X
4 estrellas	Rioné	✓	3 estrellas	Campanario	X	2 estrellas	Majestic 2	X
4 estrellas	Los Balcones	X	3 estrellas	Santa Mónica	✓	2 estrellas	Río Piedra	X
4 estrellas	Carvallo	X	3 estrellas	Italia	✓	S. Categoría	Santa Lucía	X
4 estrellas	Kuna	✓	3 estrellas	España	X	S. Categoría	Del Parque	X
4 estrellas	San Juan	X	3 estrellas	Cordero	✓	S. Categoría	Siena	X
4 estrellas	Felicia	X	3 estrellas	San Rafael	X	S. Categoría	Castilla y León	X
4 estrellas	Pumapungo	X	3 estrellas	Pegasus	X	S. Categoría	Victoria	X
3 estrellas	El Quijote	X	3 estrellas	Vieja Mansión	X	S. Categoría	Gran Hotel	X
3 estrellas	Ensueños	X	2 estrellas	Casa Hibiscos	X	S. Categoría	Check Inn	X
3 estrellas	Atahualpa	X	2 estrellas	Posada del Rey	X	S. Categoría	4 Mundos	X
3 estrellas	Balcón del Arte	X	2 estrellas	Lloresa	X	S. Categoría	Fioré	X
3 estrellas	Alejandrina	X	2 estrellas	Europa	X	S. Categoría	Azul de la Plaza	x
3 estrellas	Tito	X	2 estrellas	Portal Español	X	S. Categoría	Tomebamba	x

**Tabla 32:** Estacionamiento interno en hoteles, Cuenca, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 7 junio 2018

La tasa de estacionamientos dentro en los respectivos hoteles es baja, apenas el 19%, por ello, los administradores hoteleros se ven obligados a realizar convenios con servicios de estacionamiento externo, esto representa una desventaja competitiva.

**Presencia de símbolo de accesibilidad:** Como último dato general, se ha investigado que hoteles han colocado en sus dependencias el símbolo universal de accesibilidad.

Dicho símbolo se utiliza para indicar las áreas que son específicas para el usuario con movilidad reducida. Conocer cuál es el grado de usabilidad de este símbolo supone un dato interesante de conocer.

Es importante señalar, que actualmente existe un nuevo símbolo de accesibilidad universal, es un símbolo que ya no representa a una persona con limitaciones, sino, a alguien con todo el potencial.

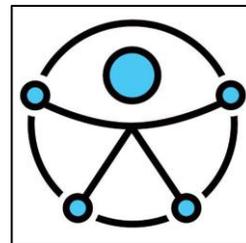


**Ilustración 38:** Antiguo símbolo de accesibilidad

**Autor:** ONU

**Fuente:** Zona de comunidad

**Fecha:** 7 junio 2018



**Ilustración 37:** Actual símbolo de accesibilidad

**Autor:** ONU

**Fuente:** Zona de comunidad

**Fecha:** 7 junio 2018

El nuevo símbolo, aún no se lo encuentra en los distintos espacios hoteleros, porque aún se mantiene vigente el anterior símbolo, es cuestión de tiempo, para que el nuevo símbolo tome notoriedad.



Hoteles con simbología de accesibilidad, Cuenca, 2017								
Categoría	Hotel	Entrada adecuada	Categoría	Hotel	Entrada adecuada	Categoría	Hotel	Entrada adecuada
5 estrellas	Sheraton	✓	3 estrellas	Morenica del Rosario	X	2 estrellas	Norte	X
5 estrellas	Mansión Alcázar	X	3 estrellas	La Casona	✓	2 estrellas	San Pablo	X
5 estrellas	Oro Verde	X	3 estrellas	Inca Real	X	2 estrellas	Ríos del Valle	X
5 estrellas	El Dorado	X	3 estrellas	Geordanos	X	2 estrellas	Gaviota	X
4 estrellas	Zahir 360	✓	3 estrellas	Príncipe	X	2 estrellas	La Orquídea	✓
4 estrellas	Valgus	X	3 estrellas	Cuenca	X	2 estrellas	Moisés	✓
4 estrellas	Forum	X	3 estrellas	Casa Sucre	✓	2 estrellas	Vasquez Inn	✓
4 estrellas	San Andrés	✓	3 estrellas	De las Culturas	X	2 estrellas	Posada del Ángel	✓
4 estrellas	Rioné	X	3 estrellas	Campanario	X	2 estrellas	Majestic 2	✓
4 estrellas	Los Balcones	X	3 estrellas	Santa Mónica	✓	2 estrellas	Río Piedra	X
4 estrellas	Carvallo	X	3 estrellas	Italia	X	S. Categoría	Santa Lucía	✓
4 estrellas	Kuna	X	3 estrellas	España	✓	S. Categoría	Del Parque	X
4 estrellas	San Juan	✓	3 estrellas	Cordero	✓	S. Categoría	Siena	✓
4 estrellas	Felicia	✓	3 estrellas	San Rafael	✓	S. Categoría	Castilla y León	✓
4 estrellas	Pumapungo	✓	3 estrellas	Pegasus	✓	S. Categoría	Victoria	✓
3 estrellas	El Quijote	X	3 estrellas	Vieja Mansión	X	S. Categoría	Gran Hotel	X
3 estrellas	Ensueños	X	2 estrellas	Casa Hibiscos	✓	S. Categoría	Check Inn	X
3 estrellas	Atahualpa	X	2 estrellas	Posada del Rey	X	S. Categoría	4 Mundos	✓
3 estrellas	Balcón del Arte	✓	2 estrellas	Lloresa	X	S. Categoría	Fioré	✓
3 estrellas	Alejandrina	✓	2 estrellas	Europa	X	S. Categoría	Azul de la Plaza	X
3 estrellas	Tito	✓	2 estrellas	Portal Español	X	S. Categoría	Tomebamba	X

**Tabla 33:** Hoteles con simbología de accesibilidad, Cuenca, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 9 junio 2018



Según los datos recolectados, en 28 hoteles, es decir el 44%, existe la presencia del símbolo de accesibilidad.

Luego de haber revisado datos generales de accesibilidad de la hotelería cuencana, se procederá a presentar datos específicos del servicio fundamental hotelero: las habitaciones.

### **5.2.2 Habitaciones para personas con movilidad reducida, hoteles Cuenca, 2017**

La habitación es el servicio elemental básico que un hotel ofrece al cliente, a la habitación la conforman dos espacios: área de dormitorio y cuarto de baño.

En la presente sección se presentan los datos de la oferta existente de habitaciones aptas, que disponen de elementos que ayudan a mejorar el bienestar del usuario con movilidad reducida, en los respectivos hoteles que forman parte de este análisis.

Se considera a una habitación apta para personas con movilidad reducida cuando cuenta con áreas de dormitorio y baño con elementos que mejoren el bienestar de sus usuarios, en el desarrollo y determinación de las habitaciones aptas para personas con movilidad reducida, se evaluaron ítems en cada una de las áreas: dormitorio y cuarto de baño.

En el área de dormitorio se evaluaron los siguientes aspectos:

- Disponibilidad
- Número de plazas
- Amplitud adecuada
- Habitación adaptado o construida para el efecto
- Disposición de camas para usuarios con movilidad reducida
- Amplitud de puertas para el ingreso con silla de ruedas



En el área de los cuartos de baño se verificó la existencia de elementos fundamentales de la accesibilidad:

- Disposición de suficiente espacio que facilite su uso
- Disponibilidad de barras de apoyo en inodoro
- Disponibilidad de barras de apoyo en ducha o bañera

También se ha consultado, mediante estimaciones, el porcentaje de ocupación anual de Personas con Movilidad Reducida, PMR, en los respectivos hoteles consultados, los datos de este parámetro permitirán obtener una valoración adicional, que muestre que hoteles tienen mayor porcentaje de ocupación de personas con capacidades distintas.

Para iniciar el presente análisis, se presentará el primer dato, referente a las camas, el mueble fundamental del servicio de alojamiento.

#### **5.2.2.1 Camas**

Únicamente el hotel Balcón del Arte dispone de camas con una altura inferior a la altura estándar en sus habitaciones para usuarios con movilidad reducida.

Disponer de camas con una altura inferior a la estándar ayuda a la comodidad del usuario con movilidad reducida, aunque esto no quiere decir que la medida estándar de las camas sea de una altura exagerada y signifique un limitante para su uso, sin embargo es un importante detalle por parte del hotel Balcón el Arte el disponer de camas con una altura menor a la estándar para el uso de personas con limitaciones en su movimiento.

Luego de presentar dicho antecedente, se procederá a interpretar los datos que muestran la realidad actual de los hoteles en materia de habitaciones para usuarios con movilidad reducida en Cuenca, el proceso se desarrollará de

Universidad de Cuenca



acuerdo a cada tipo de categoría hotelera, desde los hoteles de 5 estrellas a los hoteles 2 estrellas.



5.2.2.2 Hoteles 5 estrellas

Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 5 estrellas, 2017														
Hotel	Área de Dormitorio							Cuarto de Baño						
	Habitaciones para PMR	Plazas para PMR	Amplitud adecuada		Habitación adaptada	Habitación construida	Cuenta con accesos	Barras de apoyo en inodoro		Barras de apoyo en ducha		Permite cómoda utilización		
1. El Dorado	1	4	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
2. Oro Verde	2	4	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
3. Mansión Alcázar	2	4	Si	-	-	Si	Si	-	-	No	Si	-	Si	-
4. Sheraton	2	4	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
Total	7	16	4	0	1	3	4	0	3	1	4	0	4	0
Promedio	2	4	100%	0%	25%	75%	100%	0%	75%	25%	100%	0%	100%	0

**Tabla 34:** Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 5 estrellas, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 11 junio 2018



Se ha investigado y obtenido información en los cuatro hoteles de categoría 5 estrellas que hay en la ciudad, todos ellos funcionan en edificios con estructuras construidas para ser hotel, a excepción del hotel “Mansión Alcázar” el cual funciona en una antigua casa patrimonial en el centro de Cuenca, adecuada para este propósito.

Es destacable que el 100% de los hoteles 5 estrellas disponen de habitaciones habilitadas con elementos que facilitan la estancia al cliente con movilidad reducida, esto evidencia como los hoteles de categoría superior cuidan de los detalles y crean mejores experiencias al usuario.

Para el personal de servicio de los hoteles de esta categoría, ofrecer una mejor atención y asistencia al cliente es más sencilla, debido a las facilidades que el hotel donde laboran ofrece, pues mientras menos ayuda necesite un cliente con movilidad reducida, y más libertad se le ofrezca es mejor.

A continuación, se presenta una descripción de los respectivos hoteles investigados:

**Hotel El Dorado:** Dispone de una habitación para personas con movilidad reducida con capacidad para 4 huéspedes, se encuentra ubicada en un piso superior y se accede a ella por ascensor, dicha habitación es amplia y permite una cómoda estancia. El baño dispone de las comodidades elementales que un usuario con movilidad reducida necesita. En este hotel, nos comentaron que es usual el hospedaje del Presidente de la república Lenin Moreno.

Ocupación anual de PMR: 30%



**Ilustración 39:** Habitación para PMR, Hotel El Dorado  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 40:** Baño habitación para PMR, Hotel El Dorado  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 41:** Ducha para PMR, Hotel El Dorado  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

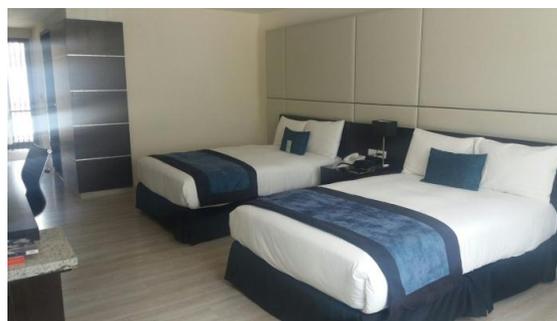


**Ilustración 42:** Ducha para PMR, Hotel El Dorado  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

**Hotel Oro Verde:** Dispone de 2 habitaciones para personas con movilidad reducida, cada cual con capacidad para la estancia de 2 huéspedes, se ubican en la planta baja del hotel, y el acceso a ella es por pasillos amplios que permiten llegar con facilidad. Son amplias permitiendo mayor comodidad al usuario.

Los baños de dichas habitaciones cuentan con elementos tales como barras de apoyo en inodoro y duchas, y se provee de silla de baño al usuario que lo requiera.

Ocupación anual de PMR: 1%



**Ilustración 43:** Habitación para PMR, Hotel Oro Verde

**Fuente:** Cortesía Hotel Oro Verde

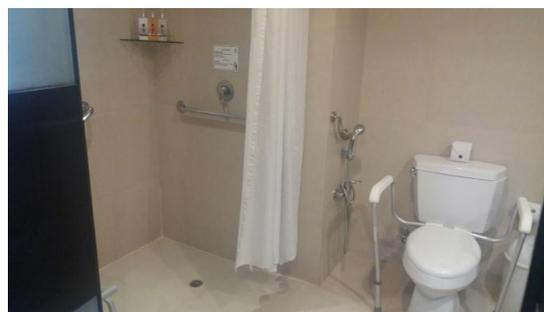
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 45:** Baño para PMR, Hotel Oro Verde

**Fuente:** Cortesía Hotel Oro Verde

**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 44:** Baño para PMR, Hotel Oro Verde

**Fuente:** Cortesía Hotel Oro Verde

**Fecha:** 9 mayo 2018



**Hotel Mansión Alcázar:** Hotel que funciona en una antigua casa patrimonial cuencana, dispone de 2 habitaciones designadas para el usuario con movilidad reducida, se encuentran ubicadas en la planta baja del establecimiento.

Los baños de dichas habitaciones no disponen de ayudas técnicas en inodoro, pero en el área de ducha si cuentan con barras de apoyo al usuario. Es un hotel que dirige esfuerzos para la atracción de clientes jubilados.

Ocupación anual de PMR: 3%

**Hotel Sheraton:** Dispone de 2 habitaciones para el alojamiento de 4 huéspedes. Se accede a dichas habitaciones por ascensor y por pasillos libres para el tránsito de una persona en silla de ruedas.

Los baños cuentan con barras de apoyo en inodoro y ducha, con espacio para la comodidad del cliente.

Ocupación anual de PMR: 1%

En los cuatro hoteles de categoría 5 estrella de Cuenca, si existen conceptos de arquitectura de diseño de espacios y habitaciones para el cliente con movilidad reducida, sin embargo, los conocimientos de atención al cliente por parte del personal operativo, es empírico y sujeto a la improvisación.



5.2.2.3 Hoteles 4 estrellas

Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 4 estrellas, 2017														
Hotel	Área de Dormitorio						Cuarto de Baño							
	Habitaciones para PMR	Plazas para PMR	Amplitud adecuada		Habitación adaptada	Habitación construida	Cuenta con accesos		Barras de apoyo en inodoro		Barras de apoyo en ducha		Permite cómoda utilización	
1. San Andrés	4	15	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
2. Forum	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
3. Carvallo	3	4	Si	-	Si	-	-	No	-	No	Si	-	-	No
4. Zahir 360	20	30	Si	-	-	Si	Si	-	-	No	Si	-	-	No
5. Valgus	2	10	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
6. Kuna	5	14	-	No	-	Si	-	No	-	No	Si	-	-	No
7. Los Balcones	1	3	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
8. Felicia	4	8	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
9. San Juan	2	2	Si	-	Si	-	-	No	-	No	-	No	-	No
10. Rioné	10	20	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	-	No	-	No
Total	51	106	8	2	4	5	6	4	5	5	7	3	4	6
Promedio	5	11	80%	20%	40%	50%	60%	40%	50%	50%	70%	30%	40%	60%

**Tabla 35:** Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 4 estrellas, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 11 junio 2018



Un dato importante es que el 70% de los hoteles de esta categoría, funcionan en antiguas casas patrimoniales que han sido reformadas para ofrecer el servicio de alojamiento, esto supone una limitación estructural para brindar comodidad al turista con movilidad reducida, el restante 30% funciona en edificios con estructuras hechas para ser hoteles, por tal razón para estos últimos hoteles es más factible crear habitaciones y espacios aptos para el cliente con movilidad reducida.

Los resultados muestran que el 90% de los hoteles 4 estrellas han tomado medidas para disponer de habitaciones con elementos que ayuden a mejorar el bienestar del usuario con movilidad reducida, aunque en casos puntuales, dichas habitaciones no cuentan con vías de acceso libres de obstáculos, que limitan la movilidad del usuario en el camino hacia su habitación. Por otro lado existe una ausencia de barras de apoyo en inodoro, esto supone una restricción para el usuario que lo necesite, porque supone una incomodidad.

A continuación, se presenta una descripción de los respectivos hoteles investigados:

**Hotel San Andrés:** Hotel ubicado en el centro histórico de la ciudad, funciona en una antigua casa patrimonial, cuenta con 4 habitaciones amplias para personas con movilidad reducida, el acceso a dichas habitaciones es fácil, se ubican en la planta baja del hotel, son habitaciones tipo suite con adaptaciones para el usuario con movilidad reducida. Los respectivos cuartos baños disponen de elementos de apoyo, tales como barras de apoyo al usuario en inodoro y ducha.

Ocupación anual de PMR: 5%

**Hotel Forum:** Hotel ubicado en el centro histórico patrimonial de Cuenca, funciona en una antigua casa patrimonial. No dispone de habitaciones designadas ni diseñadas para el uso del cliente con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 10%



**Hotel Carvallo:** Hotel que funciona en una antigua casa patrimonial de Cuenca, es un hotel muy bonito, dispone de 3 habitaciones asignadas para el usuario con movilidad reducida, dichas habitaciones se encuentran ubicadas en planta baja, pero para llegar a ellas, es necesario sortear gradas en el camino.

Los baños de dichas habitaciones no disponen de barras de apoyo en inodoro, pero si existen barras de apoyo en el sector de la ducha.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Zahir 360:** Hotel ubicado en la parte nueva de la ciudad, junto al estadio de fútbol “Alejandro Serrano Aguilar”. Es un hotel moderno con facilidades para el cliente con movilidad reducida, dispone de 20 habitaciones con capacidad para 30 huéspedes, con comodidades para el usuario con movilidad reducida. Dispone de ascensor y pasillos hacia las respectivas habitaciones. Los baños de dichas habitaciones cuentan con barras de apoyo en duchas pero no en inodoros, esto disminuye su nivel de accesibilidad. Las 20 habitaciones cuentan con facilidades de acceso.

Ocupación anual de PMR: 2%

**Hotel Valgus:** Hotel ubicado en la parte nueva de la ciudad, en el mismo sector del hotel Zahir 360. Es un edificio de 7 pisos, cuenta con 2 ascensores y amplios pasillos. Dispone de 2 amplias habitaciones aptas para el uso del usuario con movilidad reducida, con cuartos de baño provistos de elementos de ayuda o apoyo al usuario con movilidad reducida en inodoro y duchas. Sus habitaciones permiten una comodidad adecuada al cliente con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 3%



**Ilustración 46:** Puerta de ingreso, Hotel Valgus  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 48:** Puerta de ingreso baño social para PMR, Hotel Valgus  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 47:** Accesorios baño PMR, Hotel Valgus  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

**Hotel Rioné:** Hotel ubicado en la parte nueva de la ciudad, funciona en un edificio construido para ser hotel, en el mismo sector donde se encuentran los hoteles Zahir 360 y Valgus. Dispone de 10 habitaciones aptas para el alojamiento de clientes con movilidad reducida, para alojar 20 huéspedes. Dichas habitaciones son amplias y los accesos hacia ellas adecuados, a través de un ascensor.

Aunque el hotel es cómodo, los cuartos de baño en sus respectivas habitaciones, no cuentan con barras de apoyo en duchas, esto supone un limitante para el usuario.

Ocupación anual de PMR: 0.5%



**Ilustración 49:** Hotel Rioné

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 9 mayo 2018

Estos tres últimos hoteles citados, disponen de instalaciones nuevas, diseñadas para ofrecer servicios de alojamiento turístico, pero merece una mención especial el hotel Valgus, un hotel moderno, que dispone de instalaciones y parámetros de calidad que permiten una mejor atención y estancia al cliente con movilidad reducida.

**Hotel Kuna:** Hotel ubicado en la periferia de la ciudad, funciona en una casa adaptada para ser hotel. No es precisamente un hotel adecuado a las necesidades del usuario con movilidad reducida pues aunque cuenta con 5 habitaciones asignadas para usuarios con discapacidad, estas son estrechas y el tránsito hacia ellas es dificultoso, además los baños en sus habitaciones no cuentan con barras de apoyo en inodoro, pero sí disponen de barras de apoyo en duchas.

En este hotel, la cantidad de habitaciones y la carencia de espacio, dificultan la estancia al cliente con movilidad reducida, pues todo es estrecho. Es un hotel que dirige esfuerzos al target de grupos, deportistas o delegaciones de personas para convenciones o eventos.

- Ocupación anual de PMR: No responde

**Hotel Los Balcones:** Hotel que funciona en una antigua casa cuencana de aproximadamente 180 años. Cuenta con una habitación adaptada para las necesidades del turista con movilidad reducida, que está construida en la parte posterior del hotel en la planta baja, es una habitación tipo suite, cuenta con accesos adecuados para el cliente con discapacidad. El cuarto de baño en dicha habitación dispone de elementos de apoyo al usuario en ducha, inodoro.

Ocupación anual de PMR: 20%



**Ilustración 51:** Hotel Los Balcones  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 50:** Interiores Hotel Los Balcones  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

**Hotel Felicia:** Funciona en una casa patrimonial reformada para ser hotel en el centro de Cuenca. Dispone de 2 habitaciones aptas para el alojamiento de clientes con movilidad reducida, ubicadas en planta baja, no presenta dificultades de movilización, aunque a la entrada al hotel existe una grada. Los baños en las habitaciones sí disponen de barras de apoyo en inodoro y ducha.

Ocupación anual de PMR: 20%



**Ilustración 53:** Pasillos Hotel Felicia

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 9 mayo 2018

**Ilustración 52:** Elementos de apoyo a PMR, baño Hotel Felicia

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 9 mayo 2018

**Hotel San Juan:** Hotel ubicado en el centro histórico de la ciudad, funciona en una antigua casa reformada para ser hotel, con habitaciones cálidas y acogedoras. Dispone de 2 habitaciones designadas para el uso de clientes con movilidad reducida, ubicadas en la parte posterior del hotel en planta baja, pero dichas habitaciones no cuentan con facilidades en sus baños. Dispone de rampas camino a la habitación, pero carece de rampa previo a la llegada a la habitación. Básicamente, su accesibilidad se limita a contar con habitaciones en planta baja.

Ocupación anual de PMR: 1%

Es importante resaltar los servicios para el usuario con movilidad reducida de los hoteles San Andrés, Los Balcones y Casa San Rafael, pues al funcionar en casas patrimoniales en el centro histórico, destacan entre los demás hoteles por sus servicios e iniciativas de accesibilidad para el turista con movilidad reducida.



#### **5.2.2.4 Hoteles 3 estrellas**

El servicio de los hoteles de esta categoría se desarrolla generalmente en antiguas casas patrimoniales del centro de Cuenca, dichas casas presentan limitantes arquitectónicas, que impiden disponer de pasillos sin obstáculos o de habitaciones amplias.

En los hoteles de esta categoría, no es posible disponer de ascensor, por ello, las habitaciones para clientes con movilidad reducida se encuentran ubicadas en planta baja, a las habitaciones que no se encuentran en planta baja, se accede por escaleras.

En la siguiente página se presentan los datos:



Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 3 estrellas, 2017

Hotel	Área de Dormitorio						Cuartos de Baño							
	Habitaciones para PMR	Plazas para PMR	Amplitud adecuada		Habitación adaptada	Habitación construida	Cuenta con accesos		Barras de apoyo en inodoro		Barras de apoyo en ducha		Permite cómoda utilización	
1. Balcón del Arte	2	7	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
2. Morenica del Rosario	2	4	-	No	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	-	No
3. Inca Real	2	8	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
4. Casa Sucre	1	4	-	No	Si	-	-	No	Si	-	Si	-	-	No
5. Casa San Rafael	1	4	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
6. Pegasus	1	4	-	No	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
7. Santa Mónica	2	4	Si	-	Si	-	-	No	-	No	-	No	-	No
8. Crespo	0	0	-	-	-	-	-	No	Si	-	Si	-	-	No
9. La Casona	1	2	Si	-	Si	-	-	No	Si	-	Si	-	-	No
10. El Quijote	10	20	Si	-	Si	-	Si	-	-	No	Si	-	-	No
11. Ensueños	0	0	-	-	-	-	-	No	Si	-	Si	-	-	No
12. Vieja Mansión	0	0	-	-	-	-	Si	-	-	No	-	No	-	No
13. Cordero	2	2	Si	-	Si	-	-	No	-	No	Si	-	-	No
14. España	4	6	Si	-	Si	-	-	No	-	No	-	No	-	No
15. Tito	2	6	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
16. Italia	5	20	Si	-	Si	-	Si	-	-	No	Si	-	-	No
17. Campanario	0	0	-	-	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
18. De las Culturas	0	0	-	-	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
19. Cuenca	0	0	-	-	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
20. Príncipe	0	0	-	-	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
21. Alejandrina	1	2	-	No	Si	-	-	No	Si	-	Si	-	Si	-
22. Atahualpa	0	0	-	-	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
23. Geordanos	0	0	-	-	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>93</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>17</b>
<b>Promedio</b>	<b>1,5</b>	<b>4</b>												

**Tabla 36:** Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 3 estrellas, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 11 junio 2018



En los hoteles que conforman a esta categoría, las habitaciones para clientes con movilidad reducida son más estrechas que las habitaciones de hoteles con categoría superior, pues tienen limitaciones en amplitud de espacios por que funcionan en antiguas casas acondicionadas para ser hoteles.

Los hoteles de esta categoría son los más abundantes y sencillos de encontrar.

Los resultados en los hoteles de categoría 3 estrellas, muestran como los promedios de habitaciones adaptadas o construidas para el usuario con movilidad reducida son evidentemente inferiores a los resultados de los hoteles con categoría superiores, pues en 23 hoteles consultados, 14 de ellos, es decir el 60%, disponen de habitaciones dirigidas para el usuario con movilidad reducida, con un promedio de 1,5, un resultado evidentemente menor que los encontrados en los hoteles de categoría superior.

A continuación, se presenta una descripción de los respectivos hoteles investigados:

**Hotel Balcón del Arte:** Hotel ubicado en una casa patrimonial del centro histórico de Cuenca, es nuevo, tiene menos de dos años funcionando. Este hotel cuenta con dos habitaciones adecuadas en planta baja para el usuario con movilidad reducida. Es el único hotel de todos los investigados con camas adecuadas para el cliente con discapacidad. En el acceso al hotel, cuentan con rampas desmontables, utilizadas al momento de ser necesarias.

Sus habitaciones designadas para el uso de clientes con movilidad reducida se encuentran ubicadas en planta baja y se llega a ellas por pasillos adecuados.

Ocupación anual de PMR: 0%

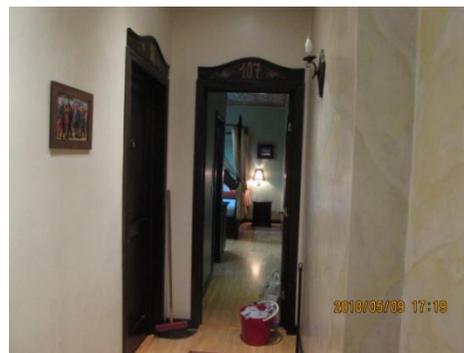
**Hotel Morenica del Rosario:** Hotel ubicado en el centro histórico de Cuenca, funciona en una pequeña casa patrimonial, adecuada para ser hotel. Dispone de 2

habitaciones asignadas para el usuario con movilidad reducida, dichas habitaciones se encuentran ubicadas en planta baja. Debido al limitante de espacio que tiene este hotel, el acceso a las respectivas habitaciones es por pasillos estrechos y dichas habitaciones no son amplias, lo cual dificulta al respectivo usuario. También, los cuartos de baño, que si cuentan con elementos técnicos de apoyo para el usuario, tienen la limitante del espacio, pues no son amplios.

Ocupación anual de PMR: 10%



**Ilustración 54:** Hotel Morenica del Rosario  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 55:** Pasillos Hotel Morenica del Rosario  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 57:** Habitación en planta baja para PMR, Hotel Morenica del Rosario  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 56:** Baño para PMR, Hotel Morenica del Rosario  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Hotel Inca Real:** Hotel ubicado en el centro histórico de Cuenca, funciona en una antigua casa patrimonial, es amplia, goza de ser un hotel plano, que facilita al cliente con movilidad reducida su estancia en el mismo.

Cuenta con 2 habitaciones ubicadas en planta baja, es fácil llegar a ellas, son amplias, con cuartos de baño con condiciones para ofrecer mejor adaptabilidad al usuario. Es un buen hotel.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Casa Sucre:** En el centro histórico, funciona en una casa patrimonial acondicionada para ser hotel, es una casa pequeña muy acogedora, dispone de una habitación acomodada para clientes con movilidad reducida.

Este tipo de hotel sufre las limitaciones de sus espacios, esto implica que sus habitaciones no sean amplias y sus accesos no sean cómodos.

Ocupación anual de PMR: 2%

**Hotel Casa San Rafael:** Hotel ubicado en una casa patrimonial del centro histórico de Cuenca, es administrado por la misma firma que administra al hotel Santa Lucía, un hotel importante de la ciudad, es un hotel pequeño, con ambiente cálido en sus habitaciones, dispone de una habitación asignada para el usuario con movilidad reducida que la requiera, ubicada en planta baja. La entrada al hotel es por medio de 5 pequeños escalones, aparte de aquello, el hotel es plano, con un patio central, brinda una estancia agradable.

Ocupación anual de PMR: 1%



**Ilustración 59:** Hotel Casa San Rafael  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 58:** Interiores Hotel Casa San Rafael  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 61:** Habitación asignada para PMR, Hotel Casa San Rafael  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 60:** Habitación Hotel Casa San Rafael  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



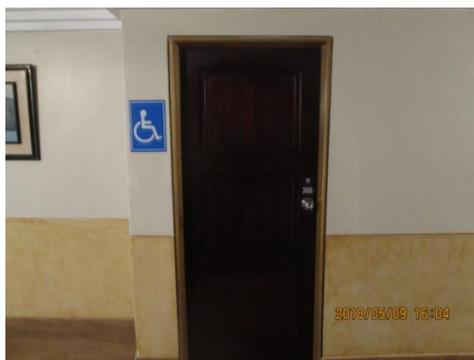
**Ilustración 62:** Ducha Hotel Casa San Rafael  
**Fuente:** Cortesía Hotel Casa San Rafael  
**Fecha:** 9 mayo 2018

**Hotel Pegasus:** Hotel ubicado en centro histórico de la ciudad, funciona en una antigua casa patrimonial refaccionada para ser hotel. Sus instalaciones son nuevas, con áreas comunes accesibles, dispone de una habitación en planta baja señalizada para ser utilizada por el cliente que la requiera. El tránsito dentro de este hotel es apto para el cliente con dificultad motriz.

Ocupación anual de PMR: 0%

**Hotel Santa Mónica:** Hotel que funciona en un edificio de diseño antiguo, dispone de ascensor, pero al ser una estructura antigua, para acceder al ascensor es necesario subir 20 gradas, y es dificultoso modificar la estructura original del hotel. Ofrece dos habitaciones asignadas para el uso de clientes con dificultad de movimiento, ubicadas en el tercer piso, dichas habitaciones son amplias, pero carecen de elementos y ayudas técnicas que faciliten la estancia del cliente con movilidad reducida. Es un hotel ejecutivo y familiar.

Ocupación anual de PMR: 1%



**Ilustración 63:** Habitación para PMR, Hotel Santa Mónica  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Ilustración 64:** Habitación Hotel Santa Mónica  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018

**Hotel Crespo:** Este es un establecimiento tradicional de la hotelería cuencana, ubicado en una edificación patrimonial junto al río Tomebamba. No dispone de habitaciones ni estructura pensada en la satisfacción del cliente con movilidad reducida, pues la estructura del hotel no está diseñada para ese objetivo.

Aparte de aquello, es un hotel que goza de buena imagen para el cliente en general, pues es un hotel con una estructura particular.

Ocupación anual de PMR: 2%



**Ilustración 65:** Parte posterior Hotel Crespo

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 11 mayo 2018

**Hotel La Casona:** Hotel ubicado en el sector del Ejido, en la parte nueva de la ciudad, funciona en las instalaciones de una antigua casa adecuada para brindar el servicio de alojamiento. Es un hotel con gradas interiores para acceder a las distintas áreas del mismo, lo cual representa una barrera de acceso.

Dispone de una habitación para el cliente con movilidad reducida, con cuarto de baño con accesorios para ayudar al usuario que lo necesite, pero no es un hotel cómodo para el usuario con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 5%



**Hotel El Quijote:** En el centro histórico de Cuenca, es un hotel amplio, grande, ya que funciona en dos casas patrimoniales juntas, ambas casas han sido adosadas y funcionan como un único hotel. Dispone de 10 habitaciones para el uso del cliente con movilidad reducida, ubicadas en planta baja del hotel, cuenta con pasillos planos y transitables para el cliente con dificultad motriz. Sus habitaciones no son amplias, típico de este tipo de hoteles que funcionan en casas patrimoniales refaccionadas.

Ocupación anual de PMR: 3%

**Hotel Ensueños:** Hotel ubicado en el sector de San Blas, centro de Cuenca, funciona en un edificio de 3 pisos, la única forma de acceder a las respectivas habitaciones es por las escaleras. No dispone de habitaciones para clientes con movilidad reducida. Es un hotel básico, simplemente para pernoctar.

Ocupación anual de PMR: 5%

**Hotel Vieja Mansión:** Hotel ubicado en pleno centro de histórico de Cuenca, funciona en una antigua casa patrimonial refaccionada para ser hotel. Dispone de corredores y habitaciones ubicadas en planta baja, el tránsito dentro de este hotel es “sencillo” para el cliente con dificultad motriz. Sus habitaciones son pequeñas y brinda básicamente el servicio de alojamiento.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Cordero:** Hotel que funciona en un edificio de 4 pisos, carece de instalaciones para el movimiento sin dificultad del cliente con movilidad reducida en el hotel. Dispone de dos habitaciones acondicionadas para el cliente que lo requiera, aunque para llegar a ellas se deba cruzar por gradas. Es un hotel ejecutivo y familiar, se restringe a una atención elemental al cliente.

Ocupación anual de PMR: 1%



**Hotel España:** Hotel ubicado en el sector de la “chola cuencana”, consta de dos pisos, con habitaciones ubicadas alrededor de las áreas comunes, dispone de 4 habitaciones en planta baja para alojar a clientes con discapacidad, aunque son habitaciones que carecen de elementos adicionales que mejoren el bienestar del cliente con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Tito:** Hotel que posee características similares al hotel “España”, se ubica en el sector de la “chola cuencana”, cuenta con pasillos extensos que dirigen a los clientes a sus respectivas habitaciones, dispone de dos habitaciones con accesorios que ayudan al bienestar del cliente con movilidad reducida.

Estos dos últimos hoteles son frecuentados por viajeros que llegan de paso a Cuenca, quienes no tienen mayores exigencias como clientes.

Ocupación anual de PMR: 10%

**Hotel Italia:** Hotel con mejor infraestructura que los dos anteriores hoteles, dispone de ascensor y pasillos amplios. Ofrece a clientes con movilidad reducida dos amplias habitaciones y cuartos de baño con barras de apoyo en ducha, pero es un hotel ejecutivo, no se especializa en satisfacer el ocio del cliente, simplemente ofrecen habitaciones.

Ocupación anual de PMR: 2%

**Hotel Campanario:** Hotel ubicado cerca del sector de “María Auxiliadora”, centro de Cuenca. Funciona en una antigua casa patrimonial, refaccionada para ser hotel. No dispone de habitaciones ni accesos adecuados dentro del hotel para el cliente con movilidad reducida. Su servicio se limita a ofrecer habitaciones estándar a la generalidad de sus clientes.

Ocupación anual de PMR: 1%



**Ilustración 67:** Gradas Hotel  
Campanario  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018



**Ilustración 66:** Habitación Hotel  
Campanario  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018

**Hotel de las Culturas:** Hotel ubicado en el centro histórico de Cuenca, cerca de la Catedral. Funciona en las instalaciones de una antigua casa patrimonial, refaccionada para ser hotel. Las características generales de este hotel, incluidas sus habitaciones, no toman en cuenta la posible llegada de turistas con movilidad reducida, por tal razón este hotel no ofrece espacios con elementos que ayuden a mejorar la estancia del cliente con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 0%



**Ilustración 68:** Ingreso Hotel de las Culturas  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Hotel Cuenca:** Hotel ubicado en el centro histórico de Cuenca, su eslogan es “el primer hotel de Cuenca”. No ofrece habitaciones con adecuaciones que mejoren la estancia del cliente con movilidad reducida, y su infraestructura carece de pasillos libres de obstáculos, que faciliten el acceso a las respectivas habitaciones a clientes que lo necesiten.

Ocupación anual de PMR: 0%

**Hotel Príncipe:** Hotel tradicional de Cuenca, ubicado en el centro histórico de la ciudad, no dispone de adecuaciones hechas para mejorar la experiencia del cliente con movilidad reducida, pues al ser un hotel en una edificación antigua, no han considerado renovarse. Únicamente dispone de dos habitaciones en planta baja.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Alejandrina:** Hotel que funciona en una antigua casa patrimonial en el centro histórico de la ciudad. No cuenta con habitaciones en planta baja.

Ocupación anual de PMR: 3%

**Hotel Atahualpa:** De acuerdo a lo observado, este es un hotel con infraestructura, decoración y ambiente de los años 80, es un edificación antigua. Se encuentra ubicado la periferia del centro histórico, en la calle Sucre. No dispone de habitaciones en planta baja o accesos a los pisos superiores para clientes con movilidad reducida.

A pesar de dirigir esfuerzos para atraer clientes de la tercera edad, no disponen de elementos que ayuden a mejorar su estancia.

Ocupación anual de PMR: 20%

**Hotel Geordanos:** Funciona en una casa no patrimonial del centro de Cuenca, únicamente ofrece el servicio de alojamiento, no cuenta con habitaciones en planta baja ni accesos que faciliten la estancia al cliente con dificultades de movimiento.

Ocupación anual de PMR: 0%



**Ilustración 69:** Hotel Geordanos

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 9 mayo 2018

Dentro del análisis en los hoteles de categoría 3 estrellas, se concluye que dichos hoteles carecen de espacios y estructuras que faciliten el alojamiento de clientes con movilidad reducida, sin embargo es de destacar el esfuerzo de los hoteles que han implementado planes y elementos para ofrecer mayor comodidad al cliente con movilidad reducida.



5.2.2.5 Hoteles 2 estrellas

Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 3 estrellas, 2017														
Hotel	Área de Dormitorio						Cuartos de Baño							
	Habitaciones para PMR	Plazas para PMR	Amplitud adecuada		Habitación adaptada	Habitación construida	Cuenta con accesos		Barras de apoyo en inodoro		Barras de apoyo en ducha		Permite cómoda utilización	
1. Casa Hibiscus	1	2	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
2. Posada del Rey	1	2	-	No	Si	-	-	No	Si	-	Si	-	-	No
3. Ríos del Valle	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
4. La Orquídea	1	2	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
5. Posada del Ángel	1	4	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
6. Río Piedra	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
7. Majestic	1	2	-	No	Si	-	-	No	Si	-	-	No	-	No
8. Gaviota Apartment	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. Moisés	2	4	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
10. Vásquez Inn	1	2	-	No	Si	-	-	No	Si	-	Si	-	-	No
11. Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12. Portal Español	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. Lloresa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14. Europa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15. San Pablo	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Promedio</b>	<b>0.53</b>	<b>1</b>	<b>27%</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>	<b>20%</b>	<b>27%</b>	<b>33%</b>	<b>47%</b>	<b>13%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>	<b>27%</b>	<b>33%</b>

**Tabla 37:** Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, categoría 3 estrellas, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 17 junio 2018

En el segmento de hoteles 2 estrellas, los datos muestran que los índices de establecimientos con habitaciones designadas para el usuario con movilidad reducida, son evidentemente inferiores, en general la accesibilidad es mas limitada dentro de este segmento de hoteles.

También es evidente que el interés por colaborar en brindar información es menor que en los demás segmentos hoteleros consultados, con una atención de menor calidad y cortesía, situación no acorde a lo que debe ser en un establecimiento de servicio turístico, pero también hay casos destacables, con agradables sorpresas de accesibilidad turística que se detallan a continuación:

**Hotel Casa Hibiscus:** Hotel nuevo, con menos de dos años en el mercado, funciona en una antigua casa patrimonial refaccionada para ser hotel, su ubicación es en la Calle Larga, frente a las oficinas del Ministerio de Turismo. Dispone de 6 habitaciones, entre ellas, una habitación ubicada en planta baja con características y diseño pensado para el usuario con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 0%



**Ilustración 71:** Hotel Casa Hibiscus  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 29 junio 2018



**Ilustración 70:** Hotel Casa Hibiscus  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 29 junio 2018



**Hotel Posada del Rey:** Hotel ubicado en el centro histórico de la ciudad, funciona en las instalaciones de una antigua casa patrimonial, adecuada para ser hotel. Dispone de una habitación designada para el usuario con movilidad reducida, pero esta no se ubica en planta baja. Es un hotel pequeño, con limitaciones para adecuarse a lo que necesita un cliente con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 2%

**Hotel Ríos del Valle:** Hotel que funciona en una casa adecuada para ser hotel, en el centro de Cuenca. No dispone de adecuaciones mínimas para el usuario con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 0%

**Hotel La Orquídea:** Antiguo hostel, redefinido como hotel bajo las actuales normas del MinTur. Funciona en una antigua casa patrimonial, ubicado frente a la iglesia de San Alfonso. Dispone de una habitación ubicada en planta baja designada para el usuario con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 5%

**Hotel Posada del Ángel:** Anteriormente se denominó hostel, en la actualidad consta como hotel en los registros del MinTur. Dispone de una habitación amplia ubicada en planta baja. Funciona en las instalaciones de una antigua casa patrimonial, ubicada cerca de la plaza de San Sebastián.

Ocupación anual de PMR: 30%



**Ilustración 72:** Hotel Posada del Ángel  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 11 mayo 2018



**Ilustración 73:** Ingreso Hotel Posada del Ángel  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 11 mayo 2018

**Hotel Río Piedra:** Hotel ubicado en el centro histórico de Cuenca, funciona en una edificación de 5 pisos. La única manera de acceder a sus habitaciones es por medio de una escalera. No dispone de habitaciones asignadas para el usuario con movilidad reducida. Es un hotel ejecutivo.

Ocupación anual de PMR: 2%



**Ilustración 74:** Gradas interiores Hotel Río Piedra  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 9 mayo 2018



**Hotel Majestic:** Hotel ubicado en el sector de San Blas, funciona en las instalaciones de una casa adecuada para ser hotel. Su accesibilidad se limita a la disposición de una habitación ubicada en planta baja.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Gaviota Apartment:** No existe disponibilidad de información. Es un hotel con habitaciones tipo suites, de estructura moderna, para estancias cortas, medianas y largas.

Ocupación anual de PMR: No responde

**Hotel Moisés:** Hotel ubicado en la Av. Huayna Cápac, sector de la “chola cuencana”. Es un hotel amplio, que funciona en una estructura diseñada para ser hotel. Dispone de 2 habitaciones designadas para el usuario con movilidad reducida, ubicadas en planta baja, son amplias y con elementos que facilitan la estadía al usuario.

Ocupación anual de PMR: 8%

**Hotel Vásquez Inn:** Antiguo hotel, ubicado en el sector de la “chola cuencana”. No dispone de una estructura que mejore la estadía del cliente con movilidad reducida, su servicio es elementalmente básico, limitado al ofrecimiento de habitaciones.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Norte:** No proporciona información.

Ocupación anual de PMR: No responde



**Hotel Portal Español:** No proporciona información. Mediante la observación, se percibe carencia de servicios para el cliente con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: No responde

**Hotel Lloresa:** No proporciona información. Mediante la observación, se percibe carencia de servicios para el cliente con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: No responde

**Hotel Europa:** No proporciona información. Mediante la observación, se percibe carencia de servicios para el cliente con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: No responde

**Hotel San Pablo:** Hotel inaccesible, ubicado en el sector del mercado 9 de octubre.

Ocupación anual de PMR: No responde

Estos últimos hoteles citados, los que no han brindado información, denotan falencias en su sistema de servicio atención al cliente, en estos hoteles se percibe que no existe interés por ofrecer un servicio acorde a las normas mínimas de atención al cliente, esto permite conjeturar bajos porcentajes de ocupación por las condiciones en dichos hoteles.

Por otro lado, es un ejemplo destacado, el caso del Hotel Casa Hibiscus, ubicado en las calles, Calle Larga, entre Presidente Borrero y Hermano Miguel, es un hotel nuevo, de seis habitaciones, administrado por canadienses, pues dicho hotel dispone de un buen sentido de servicio al cliente con movilidad reducida, con una habitación diseñada para su estancia, corredores amplios y cortesía.



### **5.2.2.6 Hoteles sin categorización**

En el transcurso de recolección de información a los hoteles debidamente registrados en la plataforma del Ministerio de Turismo, en el camino se ha encuestado a hoteles que no forman parte del registro oficial, por tal razón dichos hoteles no disponen de una categoría que los defina.

Entre el grupo de hoteles sin categoría, hay casos de hoteles que son nuevos emprendimientos y que aún no constan en el registro oficial del MinTur.



Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, sin categoría, 2017														
Hotel	Área de Dormitorio						Cuartos de Baño							
	Habitaciones para PMR	Plazas para PMR	Amplitud adecuada		Habitación adaptada	Habitación construida	Cuenta con accesos		Barras de apoyo en inodoro		Barras de apoyo en ducha		Permite cómoda utilización	
1. Victoria	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
2. Santa Lucía	4	10	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
3. Fioré	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
4. Siena	2	8	Si	-	-	Si	Si	-	-	No	Si	-	-	No
5. Castilla y León	2	4	Si	-	-	Si	Si	-	Si	-	Si	-	Si	-
6. Del Parque & Suites	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
7. Gran Hotel	2	4	Si	-	-	Si	Si	-	-	No	Si	-	-	No
8. Azul de la Plaza	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
9. 4 Mundos	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
10. Check Inn	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
11. Tomebamba	0	0	-	No	-	-	-	No	-	No	-	No	-	No
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
<b>Promedio</b>	<b>1</b>	<b>2.36</b>	<b>36%</b>	<b>64%</b>	<b>9%</b>	<b>27%</b>	<b>36%</b>	<b>64%</b>	<b>18%</b>	<b>82%</b>	<b>36%</b>	<b>64%</b>	<b>18%</b>	<b>82%</b>

**Tabla 38:** Habitaciones para PMR, hoteles Cuenca, sin categoría, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 17 junio 2018



Los 11 hoteles sin categoría han sido seleccionados de forma circunstancial, suponen una muestra interesante que no se encuentra regularizada dentro del sistema del Ministerio de Turismo, sin embargo esto no es un impedimento para que ofrezcan el servicio de alojamiento turístico.

**Hotel Victoria:** Hotel ubicado en una importante casa patrimonial adecuada para ser hotel, en la Calle Larga. En este hotel a pesar de las dificultades que presenta la estructura de la casa, se ha instalado un ascensor y disponen de rampas móviles que facilitan el ingreso al hotel, aparte de estas facilidades al usuario, este hotel no dispone de habitaciones asignadas para el usuario con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Santa Lucía:** Sin duda uno de los hoteles de Cuenca, funciona en una antigua casa patrimonial ubicada en centro histórico de la ciudad. Dispone de 4 amplias habitaciones asignadas para el usuario con movilidad reducida, estas habitaciones se ubican en planta baja.

Ocupación anual de PMR: 2%

**Hotel Fioré:** Este hotel es un emprendimiento de un joven argentino que fue alumno de la facultad de hospitalidad de la Universidad de Cuenca, es un hotel ubicado diagonal a la plaza de las flores, detrás de la Catedral nueva. Funciona en una edificación patrimonial, con instalaciones totalmente renovadas, próximamente instalarán ascensor. Sus habitaciones muy amplias, aunque no disponen de habitaciones designadas para usuarios con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 5%



**Ilustración 75:** Hotel Fioré  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018



**Ilustración 76:** Interior Hotel Fioré  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018



**Ilustración 77:** Habitación Hotel Fioré  
**Fuente:** Autor  
**Fecha:** 10 mayo 2018

Hotel Fioré, ha iniciado el proceso de instalar ascensor en su hotel, para brindar mejor comodidad a sus clientes.



**Hotel Siena:** Pequeño hotel que funciona en una antigua y pequeña casa patrimonial reformada para brindar servicio de alojamiento. Su ubicación es el centro histórico de la ciudad, en la calle Hermano Miguel. Dispone de 2 amplias habitaciones asignadas para el usuario con movilidad reducida, ubicadas en planta baja.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Castilla y León:** Nuevo emprendimiento privado, es un pequeño hotel que funciona en una casa patrimonial reformada, ubicada junto al mercado 9 de octubre, en la calle General Torres, en contraste con los hoteles que funcionan en el mismo sector de la ciudad, en este hotel se percibe una mejor y más profesional atención al cliente. Dispone de dos habitaciones ubicadas en planta baja, dotadas de elementos que mejoran el bienestar del usuario con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 10%

**Hotel del Parque & Suites:** Hotel que no dispone de habitaciones en planta baja ni accesos que mejoren el bienestar del cliente con movilidad reducida, ubicado diagonal al parque Abdón Calderón, en una edificación patrimonial.

Ocupación anual de PMR: 4%

**Gran Hotel:** Hotel ubicado frente al hotel San Juan, funciona en una casa reformada ofrecer servicios de alojamiento, no dispone de habitaciones en planta baja, sin embargo ofrece dos habitaciones con elementos de ayuda la usuario con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 2%

**Hotel Azul de la Plaza:** Hotel ubicado frente a la plaza de San Sebastián, en las instalaciones de una casa de 3 pisos. No es un hotel que facilite la estancia al usuario con movilidad reducida, pues sus dimensiones son estrechas y no brindan comodidad.

Ocupación anual de PMR: 0%



**Ilustración 78:** Exteriores Hotel Azul de la Plaza

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 11 mayo 2018

**Hotel 4 Mundos:** Hotel que funciona en una casa ubicada en el centro histórico de Cuenca, no dispone de elementos especiales que mejoren el bienestar al usuario con movilidad reducida.

Ocupación anual de PMR: 1%

**Hotel Check Inn:** Hotel que básicamente ofrece habitaciones para pernoctar. No destaca en ningún ámbito adicional.

Ocupación anual de PMR: 0%

**Hotel Tomebamba:** Hotel ubicado en el centro histórico de Cuenca, funciona en una casa que no solamente es hotel, sino también lugar de diversos negocios.



Ofrece únicamente el servicio elemental de alojamiento, tiene ascensor, pero no es accesible, y no ofrece facilidades al usuario con movilidad reducida.

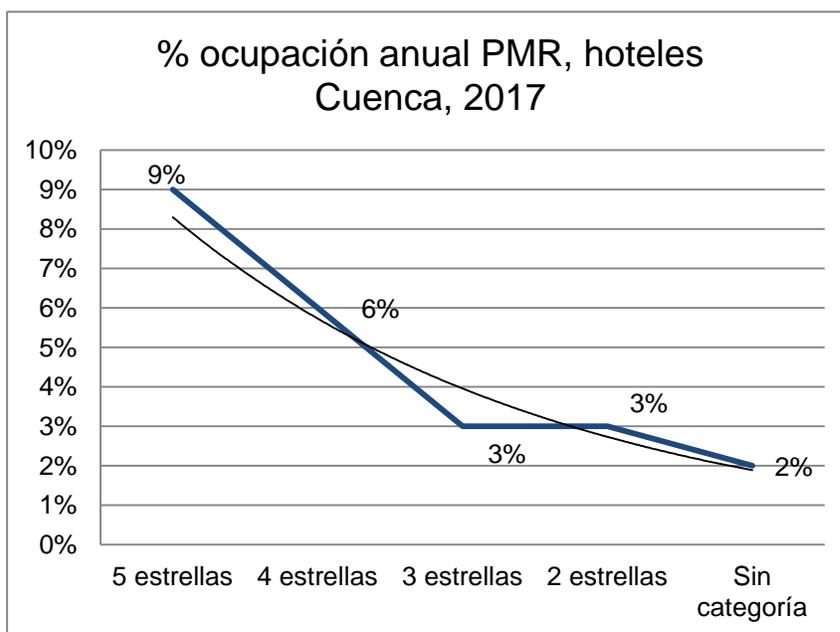
Ocupación anual de PMR: 0%

Los datos de la muestra de hoteles sin categorización, son variados como lo son los hoteles que conforman este grupo, entre ellos, hay hoteles tradicionales, como el Hotel Victoria o el Hotel Santa Lucía, también hay hoteles nuevos como el Hotel Fioré, Hotel Siena, o el Hotel Castilla y León, y los demás, son hoteles sin mayor profesionalización del servicio, que se limitan a ofrecer el servicio básico de desayuno y alojamiento.

## Análisis final

Al análisis final se lo desarrollará en base a la información específica de la situación de las habitaciones para clientes con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca, pues se considera a dicha información, como la parte medular de la investigación.

Primeramente se presentará los promedios de ocupación anual de PMR en las cinco categorías de hoteles investigados: 5 estrellas, 4 estrellas, 3 estrellas, 2 estrellas y sin categoría. Es necesario resaltar que los hoteles de la ciudad no llevan efectivamente una contabilidad específica de la pernoctación de clientes con movilidad reducida, sin embargo, mediante estimaciones proporcionadas por los mismos hoteles, se ha podido elaborar el siguiente gráfico:



**Gráfico 12:** Porcentaje ocupación anual de PMR, hoteles Cuenca, 2017

**Fuente:** Autor

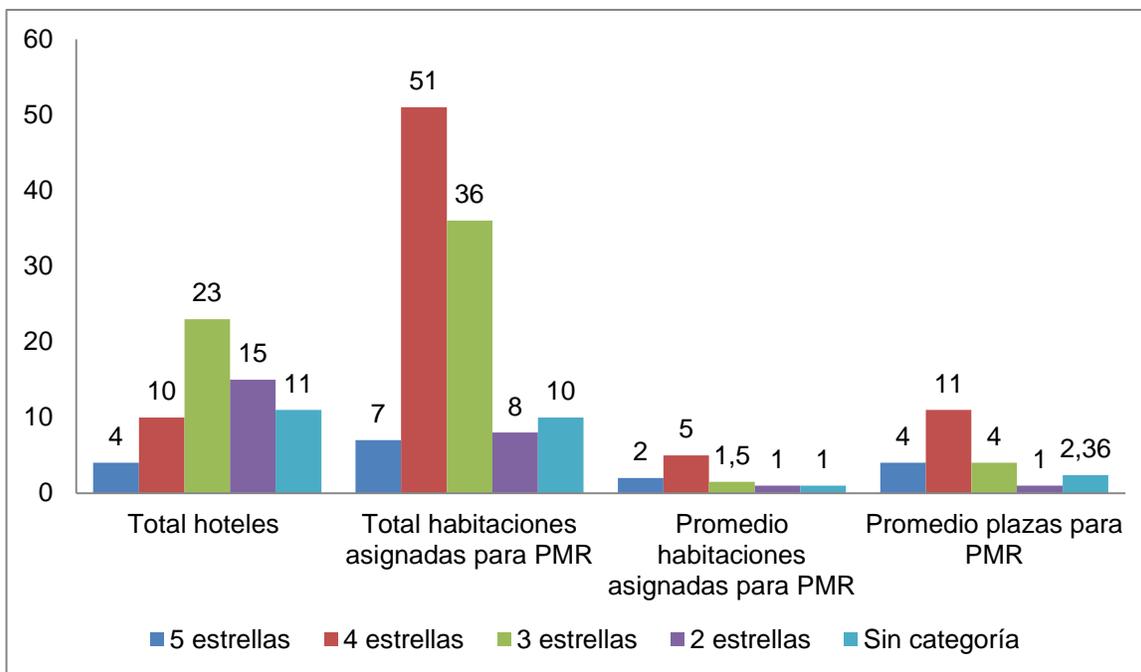
**Fecha:** 27 junio 2018

Los clientes que forman parte de dicha estadística son variados: embarazadas, ancianos, personas en silla de ruedas, personas que necesitan de ayudantes para su traslación.



La tendencia indica que el porcentaje de ocupación de PMR es más alta en los hoteles de categoría superior, dicha tendencia disminuye en los hoteles de categoría inferior y sin categoría. De acuerdo a testimonios recogidos, las personas con movilidad reducida de bajos recursos económicos se abstienen de viajar muchas veces porque los hoteles que se ajustan a sus presupuestos, no disponen de cualidades que permitan una adecuada estancia.

A continuación, para definir efectivamente que hoteles de Cuenca son los más adecuados para el cliente con movilidad reducida en el 2017, se visitó 63 hoteles de distintas categorías, y luego de revisar los datos recolectados, se define que al menos el 60% de dichos hoteles disponen de habitaciones con elementos y diseños que si facilitan la estancia al cliente con movilidad reducida, a continuación los siguientes datos:



**Gráfico 13:** Oferta de hoteles, habitaciones PMR, promedios habitaciones PMR, hoteles Cuenca, 2017

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 27 junio 2018

Sin embargo es necesario definir efectivamente cuales son los hoteles mejor adecuados para la atención al cliente con movilidad, por ello, luego de la

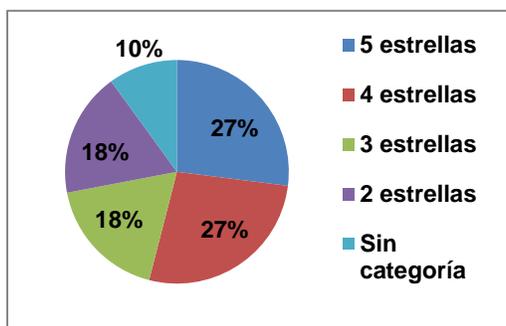


experiencia e información recolectada para la elaboración de la presente tesis, se ha elegido a los siguientes once hoteles, que estacan por ser los que poseen las mejores estancias y diseño estructural para la atención al cliente con movilidad reducida:

- Hotel El Dorado, 5 estrellas
- Hotel Sheraton, 5 estrellas
- Hotel Oro Verde, 5 estrellas
- Hotel San Andrés, 4 estrellas
- Hotel Los Balcones, 4 estrellas
- Hotel Valgus, 4 estrellas
- Hotel Balcón del Arte, 3 estrellas
- Hotel Inca Real, 3 estrellas
- Hotel Posada del Ángel, 2 estrellas
- Hotel Casa Hibiscus, 2 estrellas
- Hotel Santa Lucía, Sin categoría

Entonces en el contexto general del mercado hotelero cuencano, la oferta para clientes con movilidad reducida es del 17% del total, conformada por once hoteles, distribuidos en sus respectivas categorías de la siguiente manera:

- Tres hoteles de categoría 5 y 4 estrellas respectivamente
- Dos hoteles de categoría de 3 y 2 estrellas respectivamente
- Un hotel sin categoría oficial.



**Gráfico 14:** Distribución hoteles adecuados para PMR, por categoría, Cuenca.

**Fuente:** Autor

**Fecha:** 12 julio 2018



Los hoteles de categoría superior (4 y 5 estrellas) y el Hotel Santa Lucía abarcan más del 60% de la oferta hotelera adecuada para clientes con movilidad reducida. Los hoteles de categoría 3 estrellas que conforman esta selección, son proyectos bien elaborados que destacan en términos de ingenio para facilitar la estancia al turista, demostrando que muchas veces el brindar accesibilidad es cuestión de iniciativa y voluntad. Los hoteles de categoría 2 estrellas que conforman esta parte destacan por encima de los demás hoteles de su categoría, en términos de accesibilidad arquitectónica y de diseño.



## Conclusiones

En términos de accesibilidad, el análisis general de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 – 2017, se lo explica de la siguiente manera: En el 2011, en una oferta global de 29 hoteles, la oferta de hoteles accesibles era del 10%, mientras que en el año 2017, con una oferta total de 69 hoteles, la oferta de hoteles accesibles es del 17%, entonces, de acuerdo a las circunstancias actuales, el mercado hotelero cuencano creció un 42% en el transcurso de siete años, y en el mismo lapso de tiempo, la oferta de hoteles aptos para PMR tiene un crecimiento del 7%, es decir existe un desequilibrio muy marcado entre el aumento del mercado hotelero accesible y no accesible para personas con movilidad reducida. El funcionamiento de los mecanismos de control para el cumplimiento de las normas de accesibilidad y diseño hotelero para clientes con movilidad reducida son pasivos y sin eficacia, pues los datos así lo reflejan. No existe un auténtico control por parte de las autoridades pertinentes para que los hoteles cumplan con la norma de disponer habitaciones para clientes con movilidad reducida, debidamente diseñadas, ubicadas y asignadas para el efecto, se ha podido evidenciar que no es responsabilidad de la empresa hotelera ser plenamente accesible para clientes con movilidad reducida, sin embargo, si es una necesidad del negocio serlo.

El servicio hotelero accesible para PMR se compone de dos aspectos: tangible e intangible. Lo tangible son los elementos estructurales que facilitan la estadía al cliente, y lo intangible es la parte sensorial de bienestar del usuario con el personal de servicio que lo atiende. Sin embargo, en Cuenca, se ha constatado que el concepto de hotelería accesible para clientes con movilidad reducida se encuentra limitado a los aspectos tangibles, pues al aspecto intangible no se le da la importancia que amerita, ya que se ha constatado que en la generalidad de los hoteles visitados, los conocimientos y procedimientos de atención al cliente son carentes de sentido profesional, pues sobresale la improvisación y las prácticas empíricas, esto supone una limitante para la buena imagen de Cuenca como destino turístico.



Los hoteles de categoría superior, los de 4 y 5 estrellas, disponen de mejores cualidades estructurales para un servicio mejor adecuado para el cliente con movilidad reducida, pues son hoteles con mejores inversiones y diseños para el servicio de alojamiento turístico. Por otro lado, los hoteles de categorías inferiores carecen de espacios y diseños que se acomoden al usuario con movilidad reducida, dichos hoteles se adaptan a sus circunstancias estructurales, pues por lo general funcionan en antiguas casas patrimoniales adecuadas para ser hoteles.

Se evidenció hoteles que demuestran que mediante el ingenio e iniciativa se puede lograr mejorar la experiencia del usuario con movilidad reducida, pues mientras menor sea la necesidad de ayuda o asistencia que necesite un cliente, mejor será la experiencia del mismo.

No existen datos oficiales que contabilicen a los turistas con movilidad reducida que llegan a pernoctar en los hoteles de la ciudad, únicamente es posible trabajar mediante estimaciones, esto supone un punto débil en la cadena de seguimiento de satisfacción del turista con movilidad reducida, pues al no contar con datos, se entorpece la misión de mejorar el sistema de servicio hotelero para el cliente con movilidad reducida.



## Recomendaciones

Las personas con movilidad reducida forman parte activa de la sociedad, por lo cual las empresas hoteleras deben adaptar su producto a sus necesidades y generar nuevas líneas de ingreso.

Se debe trabajar por reinventarse y crear cadenas de accesibilidad, que conecten al turista con movilidad reducida, desde la llegada al destino turístico hacia el hotel y los atractivos turísticos de interés.

Realizar programas de responsabilidad social entre agencias de turismo, hoteles e instituciones para que se auspicien viajes de ocio a turistas con movilidad reducida de escasos recursos económicos.

Hacer programas eficientes de capacitación para mejorar el sistema de atención al cliente en los hoteles de la ciudad.

Actualizar e incorporar a todos los hoteles de la ciudad en el registro anual del catastro de alojamiento turístico del Ministerio de Turismo, con el objetivo de tener datos oficiales y certeros de la conformación de la oferta hotelera de la ciudad



## Bibliografía

Aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo. *Logros obtenidos*. Internet. <http://www.tagsa.aero/logros.html>. Acceso. 17 marzo 2018.

América economía. *Cadena hotelera Selina desembarca en Ecuador con inversiones por más de US\$ 2M*. Internet. <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/cadena-hotelera-selina-desembarca-en-ecuador-con-inversiones-por-mas-de-us2m>. Acceso. 27 marzo 2018.

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008. *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Internet. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf). Acceso. 27 febrero 2019.

Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades, CONADIS. *Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades, 2013 – 2017*. Internet. <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf>. Acceso. 27 febrero 2018.

Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades, CONADIS. *Objetivos Estratégicos*. Internet. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/objetivos/>. Acceso. 7 marzo 2018.

Ecuador en vivo. *Guerra de tarifas pone en jaque a hoteleros*. Internet. <http://www.ecuadorenvivo.com/economia/23-economia/65961-guerra-de->



tarifas-pone-en-jaque-a-hoteleros-diario-el-mercurio-de-cuenca.html#.WzE3WNThCVA. Acceso. 27 marzo 2018

El Tiempo. *Cadena hotelera Selina llegará a Cuenca.* Internet. <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/.../1/cadena-hotelera-selina-llegara-a-cuenca>. Acceso. 27 marzo 2018.

El Tiempo. *Sector hotelero anuncia pérdidas.* Internet. <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/sector-hotelero-anuncia-perdidas>. Acceso. 27 marzo 2018.

Fernandez, María. *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector.* Internet. Turístico [https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Teresa\\_Alles/publication/46562157\\_Turismo\\_Accesible\\_Importancia\\_de\\_la\\_Accesibilidad\\_para\\_el\\_Sector\\_Turistico/links/0deec529e5abd9863a000000/Turismo-Accesible-Importancia-de-la-Accesibilidad-para-el-Sector-Turistico.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/46562157_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/0deec529e5abd9863a000000/Turismo-Accesible-Importancia-de-la-Accesibilidad-para-el-Sector-Turistico.pdf?origin=publication_detail). Acceso. 7 enero 2018.

Hosteltur. *Accesibilidad e innovación: Scandic Hotels, ejemplo de éxito.* Internet. [https://www.hosteltur.com/193190\\_accesibilidad-innovacion-scandic-hotels-ejemplo-exito.html](https://www.hosteltur.com/193190_accesibilidad-innovacion-scandic-hotels-ejemplo-exito.html). Acceso. 17 marzo 2018.

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN. *Norma Técnica Ecuatoriana 2 239:2000.* Internet. [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas\\_inen\\_acceso\\_medio\\_fisico.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf). Acceso. 27 febrero 2018.

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN. *Norma Técnica Ecuatoriana 2 240:2000.* Internet. [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas\\_inen\\_acceso\\_medio\\_fisico.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf).



content/uploads/downloads/2014/03/normas\_inen\_acceso\_medio\_fisico.pdf.  
Acceso. 27 febrero 2018.

Ministerio de Turismo Ecuador. *Reglamento de alojamiento turístico*. Internet.  
<http://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO%20DE%20ALOJAMIENTO%20TURISTICO.pdf>. Acceso. 7 marzo 2018.

Ministerio de Turismo de Ecuador. *Requisitos para hotel*. Internet.  
<http://siete.turismo.gob.ec/manuales/requisitos/c3.pdf>. Acceso. 7 marzo 2018.

Ministerio de Turismo de Ecuador. *Portal servicios MINTUR*. Internet.  
<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/53-normativa>. Acceso. 7 marzo 2018.

Ministerio de Turismo de Ecuador. *Millonaria inversión permite la construcción de un hotel ecológico en Guayaquil*. Internet.  
<https://www.turismo.gob.ec/millonaria-inversion-permite-la-construccion-de-un-hotel-ecologico-en-guayaquil/>. Acceso. 27 marzo 2018

Ministerio de Turismo - Zona 2. *Catastro de alojamiento turístico Quito*. Quito, 2017.

Ministerio de Turismo - Zona 4. *Catastro de alojamiento turístico Guayaquil*. Guayaquil, 2017.

Ministerio de Turismo - Zona 6. *Catastro de alojamiento turístico Cuenca*. Cuenca, 2017.

Organización de las Naciones Unidas, ONU. *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Internet.



<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>.

Acceso. 7 enero 2018.

Organización de las Naciones Unidas, ONU. *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Internet.

[https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf).

Acceso. 7 enero 2018.

Organización Mundial de la Salud; OMS. *Informe mundial sobre la discapacidad*.

Internet. [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf).

Acceso. 7 enero 2018.

Organización Mundial del Turismo, OMT. *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. Internet.

[http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.p](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf)

[df](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf). Acceso. 9 enero 2018.

Organización Mundial del Turismo, OMT. *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística*. Internet.

<https://www.tur4all.com/documents/1.pdf>. Acceso. 9 enero 2018.

Organización Mundial del Turismo, OMT. *Código Ético Mundial para el Turismo*.

Internet.

[http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo\\_etico\\_OM](http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo_etico_OMT.pdf)

[T.pdf](http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo_etico_OMT.pdf). Acceso. 11 enero 2018.

Organización Mundial del Turismo, OMT. *Compilación de recomendaciones de la OMT 1975 – 2015*. Internet. [https://www.e-](https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780)

[unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780](https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780). Acceso. 11 enero 2018.



Quito International Airport. *Awards*. Internet. <http://aeropuertoquito.aero/en/13-archivo/158-el-aeropuerto-mariscal-sucre-elegido-como-lider-de-sudamerica.html>. Acceso. 17 marzo 2018.

Red Nacional de la ADA. *Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades*. Internet.

[https://adata.org/sites/adata.org/files/files/ADA\\_Overview\\_2015%20ESP%20bitly.pdf](https://adata.org/sites/adata.org/files/files/ADA_Overview_2015%20ESP%20bitly.pdf). Acceso. 7 febrero 2018.

Registro Oficial 796. *Ley Orgánica de Discapacidades*. Internet.

[https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf).

Acceso. 17 febrero 2018.

Revista Líderes. *En Quito, el sector hotelero crece en medio de nuevos retos*.

Internet. <http://www.revistalideres.ec/lideres/quito-sectorhotelero-crecimiento-turismo.html>. Acceso. 27 marzo 2018.

Unión Europea, UE. *Derechos del Turista con discapacidad en el marco de la*

*Unión Europea Turismo Accesible para Todos*. Internet.

<https://puntodis.com/wp-content/uploads/2015/12/CODIGO-%C3%89TICO-DE-TURISMO.pdf>. Acceso. 17 enero 2018.

Wikipedia. *Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990*. Internet.

[https://es.wikipedia.org/wiki/Ley\\_sobre\\_Estadounidenses\\_con\\_Discapacidades\\_de\\_1990](https://es.wikipedia.org/wiki/Ley_sobre_Estadounidenses_con_Discapacidades_de_1990). Acceso. 17 enero 2018.

Zona de comunidad. *Hay un nuevo símbolo de accesibilidad mundial*. Internet.

<https://www.zonadesentidos.com/blog/hay-un-nuevo-simbolo-de-accesibilidad-mundial/>. Acceso. 7 junio 2018.



**Anexos**

**Anexo 1**

*Fichero anexo.  
por.  
avanza Pedro y Julia  
el 1 de febrero 2018*

*Se recomienda aprobación  
02-01-2018*

*Ungru  
Humberto Jimenez*

*Titulación*

*469*

*Aprobado  
05 de febrero 2018.*



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**  
**ESCUELA DE HOTELERIA**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LA OFERTA HOTELERA PARA  
PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN CUENCA 2011 - 2017.**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciado  
en Hotelería**

**AUTOR:**

**Juan Miguel Almeida Butiñá**

**1003191671**

**Cuenca, diciembre, 2017**



Dos | 2 |  
A

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**  
**CARRERA DE HOTELERÍA**  
**ESQUEMA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN**  
**DEL TÍTULO DE LA CARRERA**

**1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 - 2017.

**2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE Y CORREO ELECTRÓNICO**

Juan Miguel Almeida Butiñá, jalmeida2@hotmail.com

**3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En los últimos años dentro del sector hotelero a nivel internacional uno de los segmentos del mercado que está tomando relevancia por su participación en el mismo, es el segmento de las personas con movilidad reducida, Cuenca tampoco escapa a este interés, así se evidencia en varias tesis de investigación que abordan la accesibilidad en el sector hotelero y turístico, desarrolladas y presentadas desde el año 2011.

El presente estudio investigará cuales han sido los cambios acontecidos en la oferta hotelera de la ciudad para personas con movilidad reducida en base a estudios y tesis hechos en los años anteriores, para poder llegar a desarrollar un análisis comparativo acerca de los cambios sucedidos desde el año 2011 y poder presentar un análisis de la situación de la oferta de hoteles para personas con movilidad reducida en Cuenca al año 2017. Para realizar el presente trabajo se realizara una investigación bibliográfica principalmente de casos enfocados al tema en Cuenca, posterior se realizará un análisis de la información existente para



Tres (3)  
A

determinar las variables que serán motivos de comparación, se construirá encuestas de campo que serán aplicadas para conocer la realidad de la accesibilidad hotelera de la ciudad, y se revisará la evaluación de datos para llegar a las conclusiones y recomendaciones.

#### 4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Cuenca es una ciudad con galardones internacionales de prestigio como el de "Mejor Destino para Vacaciones Cortas en Sudamérica" de los World Travel Awards para América Latina 2017, además de ser nombrada como ciudad "Patrimonio Cultural de la Humanidad" de la UNESCO en el año 1999, estos reconocimientos han convertido a Cuenca en un destino turístico que genera interés a los turistas nacionales e internacionales.

La presente investigación se realiza por la necesidad de contribuir a presentar nueva información acorde a la actualidad, por ello se plantea desarrollar un trabajo que analice cual ha sido la evolución y cambios de la oferta de hoteles para personas con movilidad reducida en los últimos siete años. Este segmento de potenciales turistas ha ido a lo largo de los años generando interés tanto por razones políticas, económicas, sociales de equidad y derechos como por razones de oportunidad de negocio.

En investigaciones anteriores se puede observar resultados que indican que en la ciudad de Cuenca al año 2011 existían tres hoteles accesibles para personas con movilidad reducida, con la presente investigación se propone investigar cuál es la oferta actual al año 2017 con el fin de saber los motivos de los cambios acontecidos, y determinar porque los hoteleros de Cuenca desarrollan proyectos de alojamiento que incluyan o no en sus planes la atención a personas con movilidad reducida, saber cuál es su opinión acerca de desarrollar una hotelería sin barreras de acceso para personas con movilidad reducida.



Cuatro | 4 |  
A

## 5. MARCO TEÓRICO

La oferta hotelera en Cuenca ha variado en los últimos siete años, mientras que en el año 2011, de acuerdo al estudio realizado por Andrea Pesantez Cordero, en su monografía, "La oferta de servicios en establecimientos hoteleros de lujo y primera clase en la ciudad de Cuenca. Año 2010-2011", señala que Cuenca al año 2011 existía una oferta de "2 hoteles 5 estrellas, 17 hoteles 4 estrellas, 10 hoteles 3 estrellas, 5 hoteles 2 estrellas" (Pesantez, 2011, p.37) es decir había una oferta hotelera de 34 hoteles; ahora en el año 2017 el catastro de hoteles de Cuenca, del Ministerio de Turismo a Agosto del 2017, informa que en Cuenca hay: 4 hoteles 5 estrellas, 11 hoteles 4 estrellas, 29 hoteles 3 estrellas, 23 hoteles 2 estrellas; lo que representa una oferta de 67 hoteles, esto significa un aumento de casi el 50% en la oferta hotelera de la ciudad con respecto a la oferta del año 2011.

Para realizar una medición de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida desde el año 2011 al año 2018 en Cuenca, es necesario recurrir a fuentes que señalen datos que informen cual era la situación del sector al año 2011, se han desarrollado tesis que abordan el tema de la hotelería y las personas con movilidad reducida, la tesis "Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca", de Rosanna Zamora, de la Universidad de Cuenca, presentada en el año 2011, dice que en Cuenca solamente hay un hotel para personas con movilidad reducida, concluyendo que "podemos señalar que el único hotel adecuado para personas con capacidades diferentes es el Hotel el Dorado" (Zamora, 2011, p. 82).

Por otro lado el "Estudio para turismo accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca", efectuado en el año 2011 por el señor Patricio Lofruscio, en el numeral 3.9.2 de su investigación, indica a tres hoteles que ofrecen servicios de alojamiento para personas con movilidad reducida, aquellos hoteles son el Hotel El Dorado, Hotel Oro Verde, y el Hotel Pinar del Lago, este último ya no existe, cerró su atención al público en el año 2017, sin embargo, no se explica por qué identifica estos tres hoteles ni los elementos que se consideraron para etiquetarlos como hoteles accesibles.



Concejal  
A

Los derechos de las personas con discapacidades en la última década ha tomado mayor relevancia e importancia, en Ecuador existen iniciativas que promueven la inclusión de las personas con movilidad reducida, en el caso de la hotelería, hay normas para llevar una industria que sea accesible, sin barreras de acceso para personas con movilidad reducida, el Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, en la norma INEN 042 "Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico", en el caso de las rampas para edificios públicos y privados, se indica que estas deben tener un:

Ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm. Cuando se considere la posibilidad de un giro a 90°, la rampa debe tener un ancho mínimo de 1 000 mm y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1 200 mm. Si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del ancho de la rampa debe ser 1 200 mm (INEN, 2000, p. 54).

En lo que tiene que ver con la disponibilidad de estacionamientos para personas con movilidad reducida en espacios públicos y privados, la norma INEN 042 señala que "Se debe disponer de una reserva permanente de lugares destinados para vehículos que transporten o pertenezcan a personas discapacitadas a razón de una plaza por cada 25 lugares o fracción" (INEN, 2000, p. 74), continuando el tema de alojamiento, la norma INEN en el apartado que se refiere a como debe ser un dormitorio para personas con movilidad reducida, señala que:

Para que el usuario de sillas de ruedas pueda realizar las maniobras necesarias en un dormitorio deben tener las siguientes dimensiones mínimas: un área circular de rotación de 1 500 mm de diámetro, la zona de circulación de 900 mm en torno a la cama, suficientes para el acceso y la transferencia, la zona de circulación en el pie de la cama debe ser de 1 100 mm. (INEN, 2000, p.137).

Por otro lado, "El Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador 2015", del Ministerio de Turismo, dispone a los hoteles "Contar con habitaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento" (Reglamento de alojamiento turístico del Ecuador, 2015, p.17), también dispone a los hoteleros "identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad" (Reglamento de alojamiento turístico del Ecuador,



Seis 161  
A

2015, p.12). El más reciente proyecto para promover una hotelería sin barreras de acceso para personas con movilidad reducida es el presentado por el “Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador”, SIETE, del Ministerio de Turismo, en su manual para el registro de establecimientos alojamiento, señala que los requisitos para infraestructuras dirigido a todas las categoría de hoteles, exceptuando a los hoteles de 2 estrellas, los hoteles deben contar con “accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad” (SIETE, 2016, p.2) y también “Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento”. (SIETE, 2016, p.4), en Ecuador las normas para el desarrollo de espacios sin barreras de acceso físicas para personas con movilidad reducida, si existen, aunque el Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades, CONADIS, en la “Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades, 2013 – 2017”, señala que “las normativas de accesibilidad existentes son poco difundidas y conocidas por la población en general”(83), y que “es insuficiente el cumplimiento de ordenanzas municipales respecto a barreras físicas”(83), en el ámbito turístico, se menciona que existe “Escasa difusión de programas y proyectos turísticos accesibles a personas con discapacidad”(86),

El sistema hotelero abarca una diversidad de servicios al cliente, desde el servicio de alojamiento hasta actividades de alimentación y de entretenimiento, debido a esta gama de posibilidades, el presente análisis se enmarca en el estudio del servicio de alojamiento, en este caso alojamiento sin barreras de acceso para personas con movilidad reducida, “entendemos por hotelería la oferta de servicios a proporcionar alojamiento” (Turismo, Hotelería y Restaurantes, 2011, p.445), es por ello que se estudiará cuáles han sido los progresos o cambios en la industria hotelera cuencana en el desarrollo de una oferta para personas con movilidad reducida en los últimos siete años, y brindar respuestas acerca de cuáles son las razones que motivan a desarrollarla. Las barreras de acceso físicas son la falta de rampas en las escaleras, la ausencia de habitaciones y baños hábiles para personas con movilidad reducida, la no existencia de ascensores, entre otras; las barreras de acceso físicas “se encuentran a nivel de cada edificación, están en el



Sete (7)  
A

interior, o en los accesos de los edificios, entre otras podemos encontrar: escalones, pasillos y puertas estrechas, ascensores reducidos, servicios de pequeñas dimensiones". (Revista UGCiencia, 2013, p.6)

La Universidad Autónoma de Barcelona; UAB, indica que las barreras de acceso física son "obstáculos físicos que limitan o impiden la libertad de movimiento de las personas" (UAB, 2016, p.17). Las barreras de acceso son la presencia de obstáculos o la ausencia de elementos que ayuden a la movilización de personas con movilidad reducida dentro de un entorno. Las personas con movilidad reducida quienes son individuos con limitaciones en la libertad de movimiento de su propio cuerpo, necesitan de equipamiento médico de apoyo para su movilización, y de espacios adecuados para su trasladación; de acuerdo a Dirección General de Educación Especial, DGEE, la discapacidad motriz es:

Una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas que la padecen, limitando su desarrollo personal y social. (DGEE, 3).

Las personas con movilidad reducida son individuos con limitación en su libre movilidad, es alguien que tiene limitadas sus "posibilidades de moverse, para lo cual es dependiente de otras personas, de ayudas técnicas y de la supresión de barreras arquitectónicas" (Consumoteca, 2015, p.1).

La Organización Mundial de la Salud, OMS, en el "Informe Mundial sobre la Discapacidad, 2011", señala que "el número de personas con discapacidad está creciendo. Esto es debido al envejecimiento de la población" (Informe Mundial sobre la Discapacidad, 2011, p.8).

Organismos de turismo internacionales, como la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, AESA, de España, define a una persona con movilidad reducida como:

"Aquél cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa que necesite una atención especial y la



Ocho(8)  
A

adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros" (AESA, 2014, p.1).

La importancia del desarrollo de una hotelería sin barreras de acceso para personas con movilidad reducida va más allá de la justicia social, es también una oportunidad de negocio, puesto que se integra a una mayor cuota de mercado, en una nota del diario El Mundo, de España, informa acerca de la importancia de desarrollar espacios de utilidad para todos, señalando que "un entorno accesible anima a las personas con movilidad reducida a disfrutar de su derecho al ocio, al tiempo que se les integra socialmente" (El Mundo, 2008, p.1). Un hotel sin barreras de acceso físicas para clientes con movilidad reducida cuenta con una mejor imagen competitiva, porque "el turismo inclusivo supone un aumento de la cuota del mercado, ya que se estima que el número de personas que actualmente no viajan por falta de accesibilidad, está en torno a los 2,5 millones en España y 36 millones en Europa" (Turismo Inclusivo, 2017, p.1).

Las ciudades con hoteles sin barreras de acceso físicas para personas con movilidad reducida mejoran su imagen como destino, porque "el turismo inclusivo ayuda a la creación de una oferta turística más sostenible, (sic) aumenta el número de sus usuarios" (Turismo Inclusivo, 2017, p.1), Fernando López y Montse Dinares en el manual de "El Hotel Accesible: Guía para su diseño, organización y gestión", indican que en Europa "hay 100 millones de personas que viajarían más si los hoteles y establecimientos turísticos fueran más accesibles" (López y Dinares, 20016, p.15).

Los hoteles en Cuenca sin barreras de acceso físicas para personas con movilidad reducida, tienen mejor nivel de competitividad frente a los hoteles con barreras de acceso físicas para clientes con movilidad reducida



Nieve (9)  
A

En el artículo de Javier Rodríguez, "El turismo accesible, ventaja para todos", publicado en la revista "Escapada Rural", informa que una hotelería sin barreras de acceso físicas es una "Oportunidad para dirigir ofertas a segmentos específicos de mercado, aumento de cuota de mercado, tener multivalentes, desestacionalizar, mejora de la imagen de la empresa, fidelización de clientela" (Rodríguez, Javier, 2012, p.1).

Un estudio realizado en España, titulado "Adaptar hoteles para discapacitados", concluye que "únicamente un 8% de los hoteles españoles garantiza autonomía a clientes en silla de ruedas". (Emprendedores, 2011, p.1).

Los hoteles sin barreras de acceso para clientes con movilidad reducida tienen una mejor capacidad de marketing frente a la competencia del sector.

El blog "Accesibilidad Global, Consultoría en accesibilidad universal y diseño para todos", indica que:

El sector de la hostelería está perdiendo muchas oportunidades de negocio al no atender de forma adecuada las necesidades, aunque éstas sean básicas, de las personas con alguna discapacidad y en especial a aquellas que le induce graves problemas de movilidad (Accesibilidad Global, 2017, p.1).



Diez (10)  
A

## 6. OBJETIVOS

**Objetivo General:** Analizar la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 - 2017.

### Objetivos Específicos:

1. Conocer la información disponible de la oferta de hoteles para personas con movilidad reducida en Cuenca desde el año 2011.
2. Analizar la oferta de hoteles para personas con movilidad reducida al año 2017.

## 7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:

Para el desarrollo de la presente tesis y la consecución de los objetivos planteados, se plantea realizar una investigación cuantitativa, para ello se hará empleo de encuestas a los hoteles de la ciudad, para poder lograr medir cuál es la oferta hotelera sin barreras de acceso para personas con movilidad reducida en Cuenca, adicional se realizará investigaciones de bibliográficas con consultas en textos en la biblioteca de la Universidad de Cuenca y de la biblioteca municipal.



Once(u)  
A

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Accesibilidad Global, Consultoría en accesibilidad universal y diseño para todos.

*Accesibilidad en la Hostelería.* Internet.

<http://www.accesibilidadglobal.com/2012/03/accesibilidad-en-la-hosteleria-ii.html>. Acceso: 10 enero 2016.

Agencia Estatal de Seguridad Aérea. *Personas con movilidad reducida.* Internet.

[http://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/derechos\\_pax/pmr\\_1/default.aspx](http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/pmr_1/default.aspx). Acceso: 10 junio 2017.

Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades. *Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades, 2013-2017.* Internet.

<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf>. Acceso: 1 julio 2017.

Consumoteca. *Persona con movilidad reducida.* Internet.

<http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/consumo-y-discapacidad/persona-con-movilidad-reducida/>. Acceso: 10 junio 2017.

Dirección General de Educación Especial. *Discapacidad Motriz.* Internet.

<http://eespecial.sev.gob.mx/difusion/motriz.php>. Acceso: 7 diciembre 2015.

El Mundo. *164 playas, sin barreras para discapacitados.* Internet.

<http://www.elmundo.es/elmundo/2008/07/21/solidaridad/1216634120.html>. Acceso: 15 junio 2017.

Emprendedores.es. *Adaptar hoteles a discapacitados.* Internet.

<http://www.emprendedores.es/ideas-de-negocio/hoteles-adaptados>. Acceso: 2 junio 2017.

Instituto Ecuatoriano de Normalización. *Accesibilidad de las personas al medio físico.* Internet. <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp->



Doce (12)  
A

content/uploads/downloads/2014/03/normas\_inen\_acceso\_medio\_fisico.pdf.  
Acceso: 15 junio 2017.

Lofruscio, Patricio. (2011). *Estudio de turismo accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca* (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca.

López, Fernando. Dinares, Montse. *El Hotel Accesible Guía para su diseño, organización y gestión*. Internet.  
[http://www.ecom.cat/pdf/hotel\\_accesible.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf). Acceso: 5 julio 2017.

Ministerio de Turismo de Ecuador. *Reglamento de Alojamiento Turístico 2015*.

Organización Mundial de la Salud. *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Internet.  
[http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1).  
Acceso: 10 junio 2017.

Pesantez, Andrea. (2012). *La oferta de servicios de establecimientos hoteleros de lujo y primera clase en la ciudad de Cuenca. Año 2010-2011* (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca.

Raya, José. *Turismo, Hotelería y Restaurantes*. España, Editorial Lexus, 2011.

Revista UGCiencia. *Condiciones de inclusión de la discapacidad frente a las barreras arquitectónicas, el reto: la inclusión*. Internet.  
<http://revistas.ugca.edu.co/files/journals/3/articles/89/public/89-666-1-PB.pdf>. Acceso: 17 junio 2017.

Rodríguez, Javi. *El turismo accesible, ventaja para todos*. Internet.  
<http://www.escapadarural.com/blog/propietarios/el-turismo-accesible-ventajas-para-todos/>. Acceso. 3 mayo 2016.

Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador. *Requisitos para hotel*. Internet. <http://siete.turismo.gob.ec/manuales/requisitos/c1.pdf>.  
Acceso. 4 noviembre 2017.



Treee (17)  
A

Turismo Inclusivo. Sector Turístico. Internet.  
<http://www.turismoinclusivo.es/p/sector-turistico.html>. Acceso: 5 junio 2017.

Universidad Autónoma de Barcelona. *Accesibilidad y Discapacidad*. Internet.  
[http://www.uab.cat/Document/1016/1001/PP\\_accesibilidad\\_cast.pdf](http://www.uab.cat/Document/1016/1001/PP_accesibilidad_cast.pdf).  
Acceso: 21 junio 2017.

Zamora, Rosanna. (2011). *Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca.





Cabce (14)  
A

**9. TALENTO HUMANO**

Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 - 2017.

Recurso	Dedicación	Valor
Director	1hora/semana/12meses	600,00
Estudiantes	20horas/semana/12meses	2400,00
<b>Total</b>		<b>3000,00</b>





Duince (15)  
A

**10. RECURSOS MATERIALES**

Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 - 2017.

Cantidad	Rubro	Valor
1	Computadora	400,00
1	Celular	150,00
1	Cuaderno	1,50
1	Grapadora	3,00
4	Esferos	1,00
1	Flash memory	10,00
300	Impresiones	30,00
12 meses	Internet	240,00
1	Transporte	40,00
<b>Total</b>		<b>875,50</b>



Diez y seis / 16 /  
A

**11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 - 2017.

Actividad	Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Revisión del diseño del proyecto de investigación	X											
2. Trabajo de campo		X	X									
3. Tabulación de datos				X	X							
4. Discusión y análisis de la información					X	X						
5. Integración de la información de acuerdo a los objetivos						X	X	X				
6. Redacción del trabajo									X	X		
7. Revisión final											X	X



Diez y siete (17)

**12. PRESUPUESTO**

Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 - 2017.

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total
<b>Talento Humano</b>			
Director(a)		600,00	600,00
Juan Miguel Almeida Butiñá	2400,00		2400,00
<b>Gastos de movilización</b>			
Transporte	40,00		40,00
<b>Gastos de la investigación</b>			
Material de Oficina	45,50		45,50
Internet	240,00		240,00
<b>Equipo, laboratorios</b>			
Computador	400,00		400,00
Celular	150,00		150,00
<b>Total</b>			<b>3875,50</b>



Diez y Ocho (18)  
A

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**  
**ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD HOTELERA PARA PERSONAS CON**  
**MOVILIDAD REDUCIDA, CUENCA.**

Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 - 2017.

Nombre de hotel:	#Hab:	Categoría:		
Antigüedad de hotel:	Pisos:	Plazas:		
Estacionamientos	Existen	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="text"/> #
Estacionamiento para PMR	Existen	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="text"/> #
Señalética	Existen	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Rampas de ingreso a hotel	Existen	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Rampas	Interiores	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
	Exteriores	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Pasamanos	Interiores	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
	Exteriores	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Ascensor	Existe	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Señalética	Existe	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Recepción sin barreras de acceso		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="text"/> #



Diez y Nueve (19)  
A

<b>Habitaciones para PMR</b>	Existen		
Plazas para PMR		<input type="text" value="#"/>	
Puertas permiten paso silla de ruedas		<input type="checkbox" value="SI"/>	<input type="checkbox" value="NO"/>
Puertas se abren hacia el interior		<input type="checkbox" value="SI"/>	<input type="checkbox" value="NO"/>
Amplitud que permita giros de 150 cm de diámetro		<input type="checkbox" value="SI"/>	<input type="checkbox" value="NO"/>
Interruptores en plano alcanzable		<input type="checkbox" value="SI"/>	<input type="checkbox" value="NO"/>
Camas funcionales		<input type="checkbox" value="SI"/>	<input type="checkbox" value="NO"/>
<b>Baños accesibles:</b>	Existen	<input type="checkbox" value="SI"/>	<input type="checkbox" value="NO"/>
Cuentan con:	Barras de apoyo en inodoro	<input type="checkbox" value="SI"/>	<input type="checkbox" value="NO"/>
	Barras de apoyo en ducha	<input type="checkbox" value="SI"/>	<input type="checkbox" value="NO"/>



Veink (201  
A

Transpa

13. ESQUEMA.

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO 1

Oferta de hoteles en sin barreras de acceso para personas con movilidad reducida en Cuenca, periodo 2011 – 2016.

1.1 Oferta hotelera en Cuenca en el año 2011.

1.2 Análisis de la oferta hotelera sin barreras de acceso para personas con movilidad reducida en Cuenca, periodo 2011 – 2016.

CAPÍTULO 2

Oferta hotelera sin barreras de acceso en Cuenca para personas con movilidad reducida, año 2017.

2.1 Oferta hotelera en Cuenca al año 2017.

2.2 Análisis de la oferta hotelera sin barreras de acceso en Cuenca para personas con movilidad reducida al año 2017.

CAPÍTULO 3

Análisis de la evolución de la oferta de hoteles en Cuenca para personas con movilidad reducida en los últimos siete años, año 2011 – 2017.

Certifica: Que el documento que antecede en 20 foja(s), es igual a su original, que reposa en el archivo.  
Cuenca a, 20 de mayo del 2018  
SECRETARÍA ABOGADA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD



**Anexo 2**

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD HOTELERA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, CUENCA.**

**Tesis: Análisis de la evolución de la oferta hotelera para personas con movilidad reducida en Cuenca 2011 - 2017.**

---

Nombre de hotel:	#Hab:	Categoría:
Antigüedad de hotel:	Pisos:	Plazas:

---

<b>1. Habitaciones para PMR</b>	Existen	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="text" value="#"/>
Plazas para PMR		<input type="text" value="#"/>		
Puertas permiten paso silla de ruedas		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Puertas se abren hacia el interior		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Amplitud que permita giros de 150 cm de diámetro		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Interruptores en plano alcanzable		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Camas funcionales		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
¿La habitación ha sido adaptada o construida?		<input type="checkbox"/> ADP	<input type="checkbox"/> CONS	

¿Con qué otras facilidades para discapacitados cuenta la habitación?

---

<b>2. Baños accesibles:</b>	Existen	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Cuentan con:	Barras de apoyo en inodoro	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
	Barras de apoyo en ducha	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	

¿Con qué otros equipos de apoyo cuenta el baño?

---



**3. Rampas**

Interiores

 SI

 NO

Exteriores

 SI

 NO

**4. Pasamanos**

Interiores

 SI

 NO

Exteriores

 SI

 NO

**5. Ascensor**

Existe

 SI

 NO

**6. Señalética**

Existe

 SI

 NO

**7. Recepción sin barreras de acceso**

 SI

 NO

**8. ¿Existen obstáculos en pasillos y vestíbulos?**

 SI

 NO

**9. Estacionamientos**

Existen

 SI

 NO

**Estacionamiento para PMR**

Existen

 SI

 NO

**10. ¿Con que frecuencia existe alojamiento de personas con movilidad reducida en su hotel?**

1 vez al mes\_\_\_

1 vez cada 3 meses\_\_\_

1 vez cada 6 meses\_\_\_

1 vez al año \_\_\_

Otro\_\_\_\_\_

**11. ¿Encuentra beneficioso invertir en accesibilidad para clientes con movilidad reducida?\_\_\_\_\_**