



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE TURISMO

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO**

**OFERTA Y DEMANDA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO
PARA EL SEGMENTO DE LA TERCERA EDAD,
OTAVALO-ECUADOR.**

AUTOR: EDISON ANDRÉS SALAZAR BURGOS

DIRECTOR: ECHEVERRIA CACHIPUENDO GALO OSWALDO. MSC.

IBARRA

2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004203079		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Salazar Burgos Edison Andrés		
DIRECCIÓN:	Otavalo – Jacinto Collahuazo tercera etapa		
EMAIL:	Edisonandres25@outlook.es		
TELÉFONO FIJO:	2 920 - 489	TELÉFONO MÓVIL:	0991015062

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	OFERTA Y DEMANDA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO PARA EL SEGMENTO DE LA TERCERA EDAD, OTAVALO-ECUADOR.
AUTOR :	Salazar Burgos Edison Andrés
FECHA: DD/MM/AAAA	08 - 01 - 2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Turismo
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. Echeverría Cachipueno Galo Oswaldo

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 7 días del mes de Enero del 2020

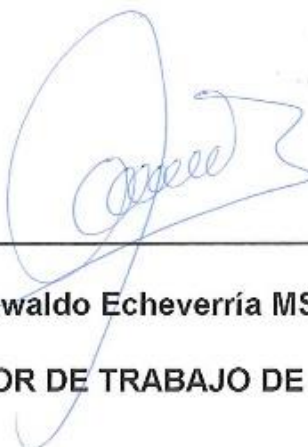
EL AUTOR:

Firma: 
Nombre:

Aprobación del director

Ibarra, 26 de febrero del 2018

Yo, Echeverría Cachipueno Galo Oswaldo, en mi calidad de director de trabajo de titulación denominado: **OFERTA Y DEMANDA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO PARA EL SEGMENTO DE LA TERCERA EDAD, OTAVALO-ECUADOR**, de autoría del señor Edison Andrés Salazar Burgos, tengo a bien manifestar que el documento contiene los requisitos académicos investigativos pertinentes para que sea sometido a la defensa pública, por lo tanto, autorizo que se realicen los tramites consiguientes.




Oswaldo Echeverría MSc.
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Autoridad de responsabilidad

Ibarra, 26 de febrero del 2018. Yo, Edison Andrés Salazar Burgos con cédula N° 1004203079, declaro que este documento de tesis de grado titulado; **OFERTA Y DEMANDA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO PARA EL SEGMENTO DE LA TERCERA EDAD, OTAVALO-ECUADOR**. Es de mí autoría y ha sido realizado respetando las normas de referencia y bibliografía.

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, EDISON ANDRÉS SALAZAR BURGOS con cédula de ciudadanía N° 1004203079 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado **“OFERTA Y DEMANDA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO PARA EL SEGMENTO DE LA TERCERA EDAD, OTAVALO-ECUADOR”** que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Turismo, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento y en el momento que hago entrega del trabajo final impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte. En la ciudad de Ibarra el 29 de abril del 2019



EDISON ANDRÉS SALAZAR BURGOS

C.I 1004203079

Dedicatoria

Este trabajo de investigación lo dedico a todas las personas de la tercera edad que por mucho tiempo han sido olvidados, por tanto, mi trabajo de grado contribuirá a la integración del adulto mayor a servicios de calidad respecto a sus necesidades en el alojamiento.

También dedico este esfuerzo a todos mis seres queridos que me motivaron y estuvieron pendientes de que me supere día tras día.

A mi padre, Edison Rene Salazar, por su ejemplo de perseverancia y constancia a su trabajo, ha logrado llenarme de valores, principalmente la honestidad, a mi madre, Gloria Adelaida Burgos, Por ser el pilar fundamental en mi vida y llenarme de bendiciones, por brindarme mucho amor y buscar siempre mi felicidad, aun cuando habido situaciones adversas ha logrado llenarme de paz, a mis hermanos, por haber crecido unidos, me han demostrado lo que significa la palabra lealtad y amor a la familia.

También a mis maestros que estuvieron vinculados en el desarrollo de este trabajo, Lic. Oswaldo Echeverría, Ing. Victoria Ruiz, gracias por su valioso tiempo y aporte valioso de los conocimientos.

Edison Andrés Salazar

AGRADECIMIENTO

Al finalizar la investigación quiero dejar constancia de mi agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, en especial a la carrera de Ingeniería en Turismo.

A los respetables catedráticos por las orientaciones brindadas a favor de mi formación profesional y humana; que día a día brindan desinteresadamente sus amplios conocimientos, fomentando en los estudiantes el deseo de superación constante.

A las personas encargadas de las administraciones de alojamiento de la ciudad de Otavalo y recepcionistas, por haberme brindado el espacio para acceder a cada una de las instalaciones de alojamiento y así lograr concluir uno de mis objetivos realizados en este trabajo de grado.

INDICE

APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	II
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	III
AUTORIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTOS.....	VI
INDICE DE CONTENIDOS.....	VII
INDICE DE FIGURAS.....	XI
INDICE DE TABLAS.....	XII
RESUMEN.....	XIII
1 CAPÍTULO I.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	4
1.2.1. Formulación del problema.....	5
1.3. OBJETO DE ESTUDIO.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivo específicos.....	6
1.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.7. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.....	7
2 CAPITULO II.....	9
2. MARCO TEÒRICO.....	9
2.1. Turismo Social.....	9
2.1.1. Turismo Social actividad para todos.....	10
2.1.2. Ocio y tiempo libre en la población adulta mayor.....	10
2.1.2.1. Calidad de vida del adulto Mayor en Ecuador.....	11
2.1.2.2. Personas vulnerables en Ecuador.....	13
2.1.2.3. Turismo accesible.....	15
2.1.2.4. Inclusión y equidad.....	16
2.2. SEGMENTACION DE TURISMO.....	17
2.2.1. Turismo de la tercera edad.....	18

2.2.2. Tipos de Segmentos de mercado turístico.....	19
2.3. ARQUITECTURA DE ALOJAMIENTO.....	21
2.3.1. La arquitectura para la tercera edad.....	22
2.3.2. Barreras arquitectónicas.....	22
2.3.2.1. Barreras arquitectónicas en la edificación.....	23
2.3.2.2. Superación de barreras arquitectónicas.....	24
2.3.2.3. Destinos turísticos inteligentes.....	24
2.4. ALOJAMIENTO.....	26
2.4.1. Antecedentes de la hotelería.....	26
2.4.2. Clasificación de establecimientos de alojamiento en Ecuador.....	28
2.5. OFERTA TURISTICA.....	33
2.5.1. Elementos de la oferta Turística.....	33
2.6. DEMANDA TURISTICA.....	34
2.6.1. Implicaciones de la demanda turística.....	34
2.7. MARCO LEGAL.....	35
2.7.1. Caracterización de la normativa legal.....	35
2.7.2. Constitución del Ecuador.....	35
2.7.2.1. Capítulo tres. Derechos de grupos de atención prioritaria.....	36
2.7.2.2. Sección primera: adultos mayores.....	36
2.7.2.3. Capítulo sexto. Derechos de libertad.....	38
2.7.3. Ley del anciano	38
2.7.3.1. Capítulo I. Disposiciones fundamentales.....	39
2.7.3.2. Capítulo II. Organismos de ejecución y servicios.....	39
2.7.3.3. Capítulo III: De los servicios.....	40
2.7.3.4. Capítulo VI De las infracciones y sanciones.....	41
2.7.4. Plan Nacional del Desarrollo 2017-2021	42
2.7.4.1. Eje 1. “Derechos para todos durante toda la vida.....	42
3 CAPITULO III.....	44
3. Metodología de la investigación.....	44
3.1. Investigación bibliográfica o documental.....	44
3.1.1. Fichas de observación.....	45
3.1.2. Encuesta.....	46
3.2. Población.....	47
3.2.1. Muestra de la población.....	48

3.2.2. Muestra de la oferta de alojamiento.....	49
4 CAPITULO IV.....	51
4. Análisis e interpretación de los resultados.....	51
4.1. Análisis de la demanda, perfil de segmento de mercado, personas de la tercera edad.....	51
4.1.1. Características de la Segmentación demográfica.....	52
4.1.1.1. Edad, Sexo, Ocupación.....	52
4.1.2. Comportamientos del consumidor.....	53
4.1.3. Características del Alojamiento.....	56
4.1.3.1. Proceso de decisión de compra.....	58
4.2. Análisis de la oferta turística del sector de alojamiento.....	59
4.2.1. Clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.....	59
4.2.2. Instalaciones.....	60
4.2.2.1. Acceso a exteriores.....	62
4.2.2.2. Acceso a exteriores.....	62
4.2.2.3. Señalética.....	63
4.2.3. Cumplimiento de lineamientos enfocados en las personas de la tercera edad del alojamiento en la ciudad de Otavalo.....	64
4.2.3.1. Análisis de lineamientos de alojamiento	80
4.2.3.2. Hoteles.....	80
4.2.3.3. Hosterías.....	80
4.2.3.4. Hostales.....	81
4.3. Adecuaciones de infraestructura a realizar en los servicios de alojamiento.....	83
4.3.1. Instalaciones generales.....	83
4.3.1.1. Estacionamiento.....	83
4.3.1.2. Ascensor.....	85
4.3.1.3. Acondicionamiento térmico.....	86
4.3.2. Acceso a exteriores.....	87
4.3.2.1. Puertas de acceso.....	87
4.3.2.2. Entrada de acceso.....	88
4.3.2.3. Rampas.....	88
4.3.3. Acceso a interiores.....	89

4.3.3.1. Pasillos.....	89
4.3.3.2. Escaleras.....	90
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado variable de frecuencia de viajes.....	54
Figura 2. Resultado variable organización de viaje.....	54
Figura 3. Resultado de variable duración de viajes.....	55
Figura 4. Resultado de variable gastos.....	56
Figura 5. Resultado de variable acompañante.....	56
Figura 6. Preferencia de uso en tipos de alojamiento.....	57
Figura 7. Preferencia de uso en categorías de alojamiento.....	58
Figura 8. Análisis de la clasificación de alojamiento.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Clasificación del sector de alojamiento en Ecuador.....	28
TABLA 2. Requerimientos de infraestructura de alojamiento.....	29
TABLA 3. Muestra de la oferta de alojamiento según el catastro de la ciudad	49
TABLA 4. Resultados de las variables de acceso a interiores.....	62
TABLA 5. Resultados de las variables de señalética.....	63
TABLA 6. Lineamientos propuestos.....	64
TABLA 7. Cumplimiento de lineamientos ofertales.....	65

RESUMEN

Para identificar las condiciones de la demanda de alojamiento turístico para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador, Se estableció determinar el perfil turístico, utilizando como técnica la encuesta, se hizo preguntas relacionadas a los comportamientos deseos o necesidades de consumidor de este segmento. Así mismo, para identificar la oferta turística de alojamiento de la ciudad de Otavalo orientada al segmento de personas de tercera edad, se requirió realizar una investigación de campo a los 28 servicios de alojamiento que constan en el catastro, tanto de la zona urbana como rural. Se obtuvo información en temas como: clasificación, categoría, capacidad instalada, instalaciones generales, acceso a exteriores acceso a interiores y señalización. A partir de la verificación de los requerimientos que deben tener los alojamientos turísticos se realizó la propuesta para personas de la tercera edad, con el fin de elaborar la adecuación de las instalaciones infraestructurales que ya existen o que les faltaría instalar, de tal manera que el sector de alojamiento pueda facilitar espacios accesibles para este segmento.

CAPÍTULO I

1. Problema de investigación

1.1. Antecedentes

Según las estadísticas de la Organización mundial de la salud (OMS) “en los siguientes años específicamente hasta el año 2050 se verá un aumento significativo en la proporción de los habitantes mayores a 60 años, aumentando del 11% al 22%” (Concha, 2017, p.195). Motivado a una serie de acciones que esta población ha estado tomando producto de elevar los niveles de conciencia para mejorar su salud y prevenir enfermedades de tipo cardíacas y de múltiples asociaciones degenerativas, en consecuencia a la incorporando rutinas físicas para reducir tales efectos.

Así mismo la OMS indica que “En números absolutos este segmento de personas mayores pasara de 605 millones a 2000 millones en el transcurso del tiempo hasta llegar a medio siglo, generando así una transformación significativa respecto al cambio demográfico” (Morales, 2016, p.1). Estos datos permiten generar la obtención de un panorama diferente para los estudiosos de los movimientos y comportamiento de la población mundial y en especial en la forma en que se comportará la población de adultos mayores a nivel mundial permitiendo proveer de una planificación que genere acciones concretas para el beneficio de los ancianos.

El incremento en números totales de este segmento y la mayor esperanza de vida alcanzada es debido a diferentes causas, como principal se destaca la evolución en la medicina con tratamientos especializados que ayudan así a mejorar la calidad de vida, por tanto las personas adultas mayores vienen alcanzando un peso importante en la población mundial y que para la industria turística deberá ser objeto de estudio y sobre todo de búsqueda de opciones que satisfagan sus necesidades e incentiven a los mayores a pasar una parte de su tiempo disfrutando de experiencias enriquecedoras.

“Los adultos mayores necesitan tomar contacto todo tipo de experiencias, especialmente con las que tienen relación con la entretención, no solo para potenciar con sus habilidades sociales y su integración familiar, sino para potenciar su estado de salud física-mental” (Cabrera, 2004, p.111). El crecimiento demográfico de las personas de la tercera edad trae múltiples beneficios como; disposición de tiempo libre, medios necesarios para viajar, la jubilación.

Por otro lado, refiriéndose al tema de infraestructura, con el paso de los años los países desarrollados han ido mejorando los servicios e infraestructura de los espacios físicos en las ciudades, implementando la arquitectura moderna que ayuda a mejorar la calidad de vida para todos, especialmente para personas vulnerables que necesitan las adecuaciones en los diferentes servicios. Un gran ejemplo de desarrollo para las poblaciones menos favorecidas y vulnerables es España, que muestra una serie de cambios que se han ido adaptando como a las necesidades demandantes:

h

El gobierno español desarrolla una serie de planes que promueven las actividades turísticas que favorezcas los diferentes públicos y en especial las poblaciones vulnerables por motivos económicos, físicos y edad. En sí permite el desarrollo del turismo social con políticas que amparan los derechos de personas de la tercera edad y con discapacidad.

En Ecuador la Ley del Anciano emitida en el año 1991 establece el régimen jurídico de protección y garantías del adulto mayor, la ley otorga beneficios a este segmento de la población para favorecer el bienestar y mejorar la calidad de vida con el fin de suscitar la integración del anciano a servicios sin ningún tipo de discriminación, además de la inserción en múltiples actividades recreativas con el objeto de que tengan una vejez activa y saludable.

Dentro de la Ley del Anciano del Ecuador, el artículo 10 resalta que los Organismos de Ejecución y Servicios, se encargarán de la protección al Adulto Mayor, (MIES), “Refiere a la planificación, conocimiento, desarrollo y vigilancia de programas o proyectos diseñados para los ancianos, con ayuda de manuales orgánico funcionales orientados a fortalecer los talleres recreacionales, manteniendo en actividades ocupacionales que permita ser partícipe del voluntariado e integración” (MIES, 2012).

Por otro parte, (Angulo, 2016), en su investigación titulado estudió del turismo social y su influencia en el mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor en la provincia de Cotopaxi, aportando diagnósticos que permitieron conocer las condiciones actuales en políticas que integren al adulto mayor y también el análisis del turismo social en Cotopaxi, dando como resultados que el adulto mayor es parte ineludible de la sociedad, determinando que debe existir una participación integral constante por medio del desarrollo de las actividades recreativas en el aprovechamiento positivo del tiempo libre, aumentando la calidad de vida de los adultos mayores al generarles alternativas de acciones.

Teniendo una vinculación con ésta investigación en desarrollo, ambos estudios se enfocan al adulto mayor y el turismo social como beneficio para mejorar su calidad de vida e integrarlos al turismo, en cambio este estudio permitirá conocer la situación actual de la oferta de los establecimientos de alojamiento encaminadas a las necesidades de las personas de la tercera edad y a su vez el desarrollo de las adecuaciones de infraestructura para el acceso de los mismos, que debería ser una de las orientaciones en materia de turismo al considerar las prioridades potenciales para el desarrollo turístico en el país.

1.2. Planteamiento del problema

El alojamiento como uno de los sectores más significativos para el desarrollo turístico del país, se encuentra en franco desarrollo y

modernización constante, brindando un gran aporte a las experiencias de cada visitante, en especial en aquellos que se consideran adultos mayores. En este sentido, la CEPAL menciona que las personas de la tercera edad están creciendo significativamente y que la esperanza de vida de estas personas va en aumento. A consecuencia las personas mayores comienzan a tener un gran peso como consumidores de bienes y servicios, brindando una gran oportunidad al sector turístico. Los adultos mayores al ya no tener responsabilidades propiamente laborales tienen tiempo libre que les permite tener mayor posibilidad de desplazarse en cualquier época del año.

Otavaló es uno de los principales destinos turísticos elegidos por quienes visitan el norte de la nación, por lo que es un destino turístico de referencia y emblemático dentro del Ecuador, preferido por turistas nacionales y extranjeros de acuerdo con fuentes del (MINTUR, 2015). Debe dar importancia al estudio de la oferta y demanda de alojamiento de las personas de tercera edad, con el motivo de integrar al turista de este segmento como objeto de estudio y mejorar las experiencias en las visitas a los distintos tipos de alojamiento de la ciudad.

Las causas y efectos que se han identificado entorno a la problemática de: ¿Cuáles son las condiciones actuales de oferta y demanda de alojamiento para el segmento de tercera edad, Otavaló-Ecuador?, Parte del desconocimiento de la oferta y demanda en el sector de alojamiento para el segmento de la tercera edad esto debido a la despreocupación por parte de las personas encargadas de la administración. Dando como efecto la carencia de ofertas para el segmento de personas de la tercera edad.

En el mismo orden de ideas, (Angulo, 2016), en su estudio, da a conocer la problemática debido a la falta de la integración de las personas adultos mayores a actividades de recreación y ocio, mientras que en esta investigación se perfila al análisis actual de la oferta, demanda y a su vez de una propuesta para la realización de adecuaciones infraestructurales que garanticen la accesibilidad para las personas de la tercera edad a los diferentes instancias del turismo en la zona.

Por otra parte, se ha podido constatar la falta de diseños arquitectónicos con adecuaciones para personas de la tercera edad, debido a la desvalorización de este segmento de la población por parte de propietarios de hoteles. Esto provoca que se restrinja el desarrollo del turismo en el sector de alojamiento para el segmento de población de las personas de la tercera edad. Así mismo, se ha notado la falta de regularización legal para el sector de alojamiento en favor a las personas de la tercera edad debido a las escasas políticas públicas en esta materia, generando la exclusión social de personas de la tercera edad en el ámbito turístico en nuestro país, en consecuencia, el alojamiento de la hotelería en la ciudad Otavalo no satisfaga en los servicios a las necesidades de la oferta de las personas de la tercera de edad.

1.2.1. Formulación del problema

¿Cuáles son las condiciones actuales de oferta y demanda de alojamiento para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador?

1.3. Objeto de estudio

Oferta y demanda del alojamiento turístico para el segmento de la tercera edad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar las condiciones de oferta y demanda de alojamiento turístico para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el perfil del segmento de mercado, personas de la tercera edad que consume la oferta de alojamiento de la ciudad de Otavalo.

- Identificar la oferta turística de alojamiento de la ciudad de Otavalo orientada al segmento de personas de tercera edad.
- Describir las adecuaciones de infraestructura a realizar en los servicios de alojamiento de la ciudad Otavalo para personas de la tercera edad.

1.5. Preguntas de investigación

¿Cuál es la oferta turística de alojamiento de la ciudad de Otavalo orientada al segmento de las personas de la tercera edad?

¿Cuál es el perfil del segmento de mercado de personas de la tercera edad consume la oferta hotelera en la ciudad de Otavalo?

¿Qué adecuaciones realizar a los servicios de alojamiento de la ciudad de Otavalo para las personas de la tercera edad?

1.6. Justificación

Las personas de la tercera edad pertenecen a un segmento demográfico que están alcanzando un importante crecimiento en la población mundial, brindando una oportunidad importante a la industria turística en la búsqueda de opciones que satisfagan las necesidades de los mismos y que influya a las personas de la tercera edad a consumir los servicios turísticos.

La Universidad Iberoamericana en la ciudad de México destaca una de las tareas más relevantes que tiene el estado en materia de responsabilidad social en favor de aquellas poblaciones vulnerables y desposeídas en materia de turismo como lo son los adultos mayores, en este sentido señala:

La responsabilidad social que se tiene con los adultos mayores sobre las necesidades de atención en los servicios turísticos, se hace mención la

importancia de brindar servicios de calidad con profesionales formados, capacitados e instruidos para trabajar con adultos mayores, ya que se identificó el inadecuado trato a las personas de este segmento de la población en los servicios turísticos. Por ello es indispensable la investigación con el objeto de promover el reconocimiento de los derechos de las personas de la tercera edad en temas turísticos. (UIA, 2009, citando por Angulo, 2016).

En este sentido, la investigación es de utilidad debido a la importancia de integrar a las personas de la tercera edad a la industria turística, un adulto mayor es una persona que sobrepase los 65 años según la especificación de la Ley del Anciano de 1991, la población de ancianos ha formado parte de los que han sido marginados por la sociedad, en consecuencia, no poseen total apertura y acceso a los beneficios que ofrece el sector turismo dentro del país.

Por consiguiente, la investigación sienta un precedente para mejorar la calidad de vida e inclusión de personas de tercera edad abriendo las puertas de las posibilidades de poder disfrutar a las actividades turísticas, pues se podrá dar alternativas para el mejoramiento de la oferta en el sector de alojamiento para esta población que merecen ser dignificada por las políticas de acción turística de toda la nación.

1.7. Descripción del área de estudio

Según el plan de ordenamiento territorial (PDOT) (2015), el cantón de Otavalo está ubicada en la provincia de Imbabura región norte del Ecuador. Al Norte limita con Cotacachi y Antonio Ante, al Sur con Cayambe y Pedro Moncayo (Tabacundo) y al Este con Ibarra y Cayambe, se encuentra a 110 kilómetros al norte de Quito, capital del Ecuador; asentada en un amplio valle, cuya superficie es de 82,10 kilómetros cuadrados, a una altura de 2.565 m.s.n.m.

La situación geográfica descrita en el portal web del Municipio de Otavalo, menciona la organización territorial de la siguiente manera: organizada en 2 parroquias urbanas, mientras que existen 9 parroquias rurales con las que complementa el área total de la ciudad, el término "parroquia" es usado en el Ecuador para referirse a territorios dentro de la división administrativa municipal (Otavalo, 2015, p.5).

Así mismo, se describe que la ciudad de "Otavalo es reconocida de manera mundial por su mercado indígena denominada la Plaza de los ponchos en donde hábiles artesanos Otavaleños desempeñan su trabajo día a día, En este lugar se puede encontrar gran variedad de artículos hechos a mano" (Males, 2015, p.17). Este sitio de la ciudad se ha convertido en uno de los puntos íconos referenciales de la ciudad de Otavalo entre los turistas nacionales e internacionales, por ser éste el sitio neuralgico para la puesta artesanal.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Turismo social

Esta es una de las actividades humanas que permite el esparcimiento de las personas sin más necesidad que el deseo de poder recorrer los diferentes espacios naturales y urbanísticos sin la utilización exagerada de los recursos económicos que se posean dentro de las posibilidades de cada una de las personas, en este sentido se expone al turismo como:

Un enfoque sociológico como un elemento de nuestra vida común, es por ello que se acepta al turismo en muchos países como un derecho que tiene todas las personas y no como un privilegio de las personas con mayor jerarquía o poder adquisitivo (Quesada, 2006, p.17).

Sin duda esta modalidad pretende establecer un enfoque social que permitirá la ayuda a todas las personas deseen involucrarse a actividades turísticas, cabe resaltar que los mayores beneficiarios serán las personas con bajos ingresos, personas de la tercera edad y personas con algún tipo de discapacidad, es por esta razón que los programas de turismo social se han convertido en una oportunidad de desarrollo que posibilita la inclusión social, dando la oportunidad a que todas las personas sean parte del desarrollo turístico.

Dar un paso al desarrollo turístico con acceso universal sin discriminación es un paso importante que generaría el mundo en temas sociales Turísticos, como es la lucha contra la desigualdad de personas con culturas diferentes, de personas de la tercera edad y de personas con discapacidad, lo que también se convertirá en grandes ingresos al aparato turístico de la región, que permitirá la puesta en marcha de una serie de inversiones significativas en la infraestructura del país.

2.1.1. Turismo Social actividad para todos

El turismo social es un beneficio para todos, es así que se busca la inserción a las actividades turísticas a personas que estén siendo limitadas tanto por problemas físicos, edad y recursos económicos, esta modalidad pretende que el turismo llegue a todas partes como derecho universal, en este sentido se expone:

El turismo como fenómeno social ampliado es consecuencia especialmente de las nuevas estructuras sociales que emergen a partir de la industrialización. Es producto del conflicto, de la puja entre clases, de su reconocimiento como derecho inalienable del hombre. Su apertura, desde reducidos círculos de elite a una mayoría plebeya, es un proceso que se cristaliza a mediados del siglo XX, como parte de las reivindicaciones sociales que forjan las clases trabajadoras (Schenkel, 2013, p.173).

El tipo de turismo social beneficia a segmentos de población relacionados con bajo poder adquisitivo, posición social entre media y baja clase, edad y problemas físicos, el cual constituye como el instrumento de políticas sociales a fin de contribuir al mejoramiento de calidad de vida y también de manera directa ayuda al sector turístico manteniendo la actividad empresarial en temporadas bajas.

2.1.2. Ocio y tiempo libre en la población adulta mayor.

El análisis de las actividades realizadas por la población en los años finales de la vida ha sido un tema de investigación común en las ciencias sociales y del comportamiento en las últimas décadas.

“cobra una especial relevancia tras la jubilación, momento a partir de las cuales abandonan la actividad laboral obligatoria disponiendo, así, de más tiempo para poder dedicar a otras tareas que les aporte más satisfacción y

bienestar; por esa razón, las actividades de ocio en el tiempo libre suelen constituir a una estrategia de adaptación a la vejez". (Rojo, 2007, p.45).

El envejecimiento sin duda es una nueva etapa de vida, al cual las personas de la tercera edad afrontan como una nueva oportunidad, el tiempo libre permite a este segmento de la población disfrutar del ocio teniendo un envejecimiento activo con la finalidad de mejorar las relaciones sociales de tal manera que ayude a obtener bienestar físico, social y mental. (Monteagudo, 2014, p.42).

Por otro lado, en la Declaración de Acapulco en el año de 1980 se establece la necesidad del turismo como parte de los derechos integrales de los ciudadanos y en especial de los adultos mayores, que deben llenar su tiempo libre y ocio con actividades involucradas a eventos culturales, actividades deportivas y turismo; solo así podrán mantener niveles de vida saludables, en tal sentido establece:

Establece como prioridad el derecho al "descanso", al "tiempo libre", a las "vacaciones pagadas" y a la creación de condiciones sociales y legislativas que faciliten el acceso al "ocio" a todas las capas sociales, afirma que: "el derecho al descanso, consecuencia natural del derecho al trabajo, debe afirmarse como un derecho fundamental para la felicidad del ser humano (Schenkel, 2013, p.175)

De esta forma se mantengan y aumenten su satisfacción de bienestar con la vida. A su vez se verán beneficiados en su salud, ya que favorece a la longevidad del adulto, disminuye problemas asociados con el estrés y la depresión a los cuales se ven inmiscuidas las personas de la tercera edad. Por esta razón, ayudar al mejoramiento de la calidad de vida en el adulto mayor es un aspecto muy importante de estudio que se debe considerar, la inserción de este segmento a actividades de ocio y entretenimiento mantendrá a los adultos en una vida activa.

2.1.2.1. Calidad de vida del adulto mayor en Ecuador

La calidad de vida de cada persona estará determinada por algunos indicadores de carácter psicológico, social y económico de cada uno de los individuos, por lo que la calidad de vida se puede comprender como una serie de elementos:

Es dependiente de las evaluaciones que el sujeto realiza en torno a los atributos de cada uno ámbitos dominios o componentes de u existencia. De este modo, la calidad de vida sería el reflejo de un juicio global sobre las expectativas y aspiraciones realizadas en varios dominios del espacio vital (Martínez, 2000, p.36).

Se trata de un concepto muy amplio en el que confluyen elementos tales como la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales y su relación con los elementos esenciales de su entorno. Así mismo los entes oficiales de Ecuador manejan una serie de indicadores que permiten señalar que la serie de cambios que presenta la población ecuatoriana en materia de edades en la población

El país está en plena fase de transición demográfica, este fenómeno demuestra que los adultos/as mayores al 2010 representan el 7% de la población del Ecuador y al 2050 representarán el 18% de la población, por ende, el envejecimiento poblacional es uno de los fenómenos de mayor impacto de nuestra época, lo que ocasiona un aumento de personas de 65 y más años de edad (MIESS, 2012, p.17).

Es evidente que la inversión social del Estado impacta favorablemente en la calidad de vida de población y en especial en los adultos mayores, por lo que en las últimas décadas, el mejoramiento de la calidad de vida para el adulto mayor ha sido un tema de interés, logrando mejoras en sistemas de protección social, niveles más altos de esperanza de vida además el avance en la medicina ayuda a mejorar el estado de salud.

Para el periodo 2012-2013 El Ministerio De Inclusión Económica y Social (MIES), genera la prioridad de construir la Agenda de igualdad para Adultos Mayores, donde se presentan propuestas de estrategias que abarquen un mejoramiento de la calidad de vida en las personas adultas mayores. Todo esto, debido a que, como ya se mencionó antes, el envejecimiento es un proceso que no sólo afecta a las personas, sino también a la población en su conjunto.

Las propuestas del MIES a través de planes, programas y proyectos son con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores en Ecuador, a consecuencia se tendrá que las personas adultas sean entes activos en un proceso de inclusión social tanto con la familia y con la sociedad en general.

Mejorar la calidad de vida para las personas adultos mayores en Ecuador no es solo un aspecto que le compete al gobierno, sino también a todas las personas, a través del fomento del respeto y el involucramiento social los mayores no se sentirán excluidos, además la creación de programas y proyectos en el país están logrando avances significativos para las personas adultas, pero aún falta la inserción social en temas turísticos.

2.1.2.2. Personas vulnerables en Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008), denomina de forma muy específica al grupo de la población que presenta características de necesaria vulnerabilidad:

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato

infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad. (p.30)

A su vez define los derechos de las personas vulnerables:

- Jubilación.
- Descuentos en los servicios públicos o privados de transporte o espectáculos.
- Atención gratuita en centros de salud y acceso a medicinas sin costo.
- Trabajo de acuerdo a sus capacidades y remuneración económica.
- Exenciones en el régimen tributario.
- Acceso a una vivienda.

Es evidente que la población de hombres y mujeres pensada como adultos mayores son incluidos dentro de los indicadores de vulnerabilidad ya que se pueden considerar dependiente en una serie de factores, físicamente ya están disminuidos, en tal sentido la capacidad laboral baja lo que en consecuencia afecta directamente la economía y en muchos casos corroe los elementos básicos socialmente hablando, en este sentido se expone:

Los adultos mayores pertenecen a un grupo vulnerable de la sociedad, ligado a las características en los cambios biológicos y psicológicos. Ser vulnerable significa poseer la condición en la que el bienestar físico y mental que se requieren para llevar una vida normal se deteriora y se pone en riesgo constantemente (Fassio, 2008, p.48).

Los grupos vulnerables mencionados en la constitución a través de las leyes buscan fomentar el respeto e igualdad, dentro del grupo se encuentran las personas de la tercera edad, para quienes se han creado organismos como el MIESS encargados del funcionamiento y cumplimiento de las disposiciones de la carta magna a fin de poder hacer frente a las realidades

sociales y económicas que ponen en situación de peligro a los adultos mayores.

Las personas vulnerables tienen características especiales para las cuales se requieren protección y atención prioritaria, es obligación del estado garantizar calidad de vida para estas personas como en la constitución lo manifiesta: el estado garantizara una mejor atención sobre estas personas que permita la inclusión a los servicios de calidad de los mismos.

2.1.2.3. Turismo accesible

Para poder comprender el término turismo accesible, se requiere comprender el término accesible, que “Es una característica básica del entorno construido, es la acción que posibilita el llegar, entrar, sentir, utilizar las casas, las tiendas, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades socio-económicas” (citado por Huertas, 2016, p.7).

El turismo es una de las industrias que permiten mayores ingresos de divisas a los países con mayores atractivos naturales, considerándose una actividad muy atractiva, por lo que las diferentes administraciones gubernamentales están incorporando una serie de acciones que permita poner al alcance de todos las posibilidades de realizar turismo, es decir, no solo para aquellos pudientes, sino también para las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, tal como se expone:

El turismo accesible posiciona a los turistas en condición de discapacidad como personas a realizar las mismas actividades que cualquier otra persona en mejor condición, la inclusión garantiza el cumplimiento de los derechos individuales manifestados en la constitución sin importar la discapacidad que tengan, también se pretende incorporar los principios de diseño y accesibilidad universal, así como el disfrute total y en condiciones igualitarias de los destinos y servicios turísticos. (Hoyo, 2010, p 27).

El turismo accesible ha ido tomando fuerza, ya que cada vez hay más compromiso social en los diferentes estados, las personas de la tercera edad forman parte de los programas de turismo accesible lo que permitirá que sean tomados en cuenta para el desarrollo turístico, los establecimientos hoteleros deberán garantizar los principios de accesibilidad en sus establecimientos para las personas de la tercera edad y también para las personas con capacidades diferentes.

2.1.2.4. Inclusión y equidad

La sociedad a nivel global está polarizada entre incluidos y excluidos, entre la igualdad y la desigualdad social, en Suramérica estos índices son alarmantes. Las diferentes organizaciones mundiales están conscientes de los grandes márgenes de desigualdad han intentado crear mecanismos políticos que generen una serie de oportunidades para aquellas grandes mayorías que se encuentran en los márgenes sociales. En tal sentido, La Unión Europea (2010) define la inclusión social como un “proceso que asegura que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven” (Martínez, 2015, p.22).

Es evidente que al hablar de inclusión de forma inevitable se tiene que tener en mente la exclusión como parte de los procesos sociales que generan grandes desigualdades en tan pocos kilómetros a la redonda “En América Latina, y la pobreza está asociada a otros tipos de desigualdad como vivir en la zona rural o pertenecer a pueblos originarios, lo cual sitúa a un buen porcentaje de la población en una posición de gran vulnerabilidad” (Blanco, 2006, p.4).

En el caso de la población adulta mayor, la inclusión y equidad implican la posibilidad de una vida autónoma, de cuidados, del reconocimiento de su

trabajo, sus saberes y enseñanzas. Es reconocer su aporte y asegurar una estabilidad económica básica a lo largo de su vida. La equidad apunta a rescatar y reconocer la diferencia, para conseguir igualdad en accesos, oportunidades y resultados desde esta diferencia (MIES, 2012).

La exclusión hacia los grupos más vulnerables es un tema que afecta a los grupos vulnerables el Ecuador, este aspecto de exclusión no les permite desarrollarse en la vida cotidiana, provocando la falta de participación social y la no inserción de los mismos, para poder garantizar la inclusión de estas personas se deberá establecer un marco legal a la cual se vean beneficiados y provoque una inclusión de los mismos en los diferentes ámbitos de la vida.

2.2. Segmentación del turismo.

El mercado de consumidores está conformado por diferentes tipos de públicos, cada uno de ellos con condiciones especiales que son diferentes los unos de los otros, en tal sentido, los especialistas del mercadeo han realizado estudios de la manera en que se comporta el mercado de clientes o consumidores y sobre la base de esa información crean una serie de estrategias para la debida atención; por esta razón dentro del turismo también se da esta asociación mercantil comercial, en este sentido:

La segmentación en el turismo busca definir qué tipos de clientes se seleccionan y atienden además permite conocer con precisión sus características, este proceso de selección de tipos de turistas permite la segmentación de mercados o de personas con características similares, es decir se convierte en un tipo de estrategia que pretende dividir el mercado en grupos de individuos con mismas características con el objetivo de crear productos de marketing adaptados a las necesidades de cada uno de estos. (Kotler, 2015, p.31).

Por otra parte, se puede definir al segmento turístico como “aquel agrupamiento sociológico de clientes con características similares de comportamiento de consumidor del viajero” (Fernández, 2006, p.135). En

este orden de ideas, son los diferentes rasgos distintivos en el aspecto socio-económico los que crean este tipo de división en el entorno de las personas. Así también la segmentación se puede concebir como “un proceso de división del mercado en subgrupos homogéneos, a los que se aplica una estrategia comercial diferenciada, con el fin de satisfacer de forma más efectiva sus necesidades y alcanzar los objetos comerciales de la empresa”. (Jiménez, 2013, p.63).

Por otra parte, se exponen los segmentos turísticos que marcan mayores diferencias sociales, entre ellos se encuentran “Los segmentos del turismo más reconocidos son: cultural, de naturaleza, de sol y playa, de aventura, religioso, de incentivos, personas de tercera edad, este último considerado como el segmento para el aprovechamiento turístico del futuro” (Jiménez, 2013, p.67).

En el turismo el estudio de la segmentación permite conocer las características, necesidades y comportamientos del cliente, cada persona o grupo meta se diferencian ya sean por la edad, género, poder adquisitivo entre otros, es así que el turismo procede a dividir el mercado en nichos con el fin de adaptar las necesidades y requerimiento de los clientes.

2.2.1. Turismo de la tercera edad

El mercado turístico para las personas de la tercera edad está cada día más al alcance de la mano, pero debe ser comprendida por los conocedores del mercado turístico, esto se debe a que el turismo para los mayores “se encuentra vinculada con la naturaleza experiencial de ocio subjetiva, en la que intervienen las diferentes concepciones del ocio que con un carácter dinámico emergen en cada sujeto y que se irán modificando a lo largo de su ciclo vital” (Marín, 2006, p.159).

La existencia de este grupo de características peculiares se traduce al mismo tiempo en una oportunidad de mercado único, siendo bastante

improbable que se repita en mucho tiempo. Los turistas de este segmento configuran un sector muy atractivo para cualquier destino, debido a su alto poder adquisitivo y tiempo libre.

La actividad de ocio-turístico comporta viajar de "aquí para allá", y es ante todo una "práctica social" a través de la cual las personas satisfacen sus necesidades vitales. En ella se pueden identificar varias dimensiones o componentes principales, que como actividad refieren a: movimiento/desplazamiento hacia otro lugar diferente al de su residencia, una forma o manifestación de ocio, descubrimiento, interacción con el ambiente, experiencia, temporalidad, contacto intercultural y economía (Marín, 2006, p.160).

Las personas de la tercera edad al poseer más tiempo libre despiertan el interés de realizar actividades de ocio y recreación turística, el sector turístico debe tener visión futura de adaptar las necesidades en la oferta para el disfrute de los mismos y de esta manera poder captar el interés de esta población que de manera constante se encuentra en crecimiento y cada día se suman más jubilados como potenciales clientes.

2.2.2. Tipos de Segmentos de mercado turístico

Como se ha venido estudiando el mercado de turismo está afectado por las mismas reglas de la economía mundial, en tal sentido se pueden crear un gran abanico de opciones para el turismo en la tercera edad que marcaría la referencia para las personas que integran este sector de la sociedad, ante tal señalamiento, se hace referencia a la segmentación de mercados como:

Un proceso de división del mercado en subgrupos de compradores homogéneos con el fin de llevar a cabo una estrategia comercial diferenciada para cada uno de ellos que permita satisfacer de forma más efectiva sus necesidades, intereses y preferencias y se permita al mismo tiempo alcanzar los objetivos comerciales de la empresa". (Colina, 2011, p.9).

Por otro lado, también se define a los segmentos de mercado turístico como “un proceso de división del mercado en subgrupos homogéneos, con el fin de llevar una estrategia comercial diferenciada para cada uno de ellos, que permita satisfacer de forma más efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la empresa” (Santesmases, 2012, p.14).

Es evidente la importancia de realizar una adecuada segmentación del mercado porque de ella se puede, facilitar la detección de nuevas partes de la población que no ven satisfechas sus necesidades con la oferta existente; y, también ayudar a establecer prioridades y analizar la competencia, así como adecuar la oferta de productos y servicios a necesidades concretas.

En el mismo orden de ideas, se puede señalar que “Los mercados están compuestos por compradores, que se diferencian entre sí por una o múltiples características. Pueden diferir en deseos, recursos, ubicación geográfica y actitudes y prácticas de compra” (Kotler, 2015, p.59). En este sentido, existen una serie de factores que inciden en la variedad de segmentación del mercado y afecta de una forma determinante el mercado de turismo en cualquier parte del planeta, entre ellos se conocen las principales variables de segmentación:

Segmentación demográfica: La segmentación demográfica consiste en dividir el mercado en grupos en función de variables como la edad, el sexo, el tamaño familiar, las variables demográficas definen las bases más extendidas para la segmentación de los grupos de consumidores.

Segmentación Geográfica: Es el proceso que consiste en dividir al mercado en distintas unidades geográficas, como países, regiones, estados, provincias municipios y barrios.

Segmentación Psicográfica: Divide a los compradores en distintos grupos según la clase social, el estilo de vida, o las características de la personalidad. Los individuos pertenecientes al mismo grupo demográfico pueden tener distintas composiciones psicográficas (Kotler, 2015, p.60).

El proceso de la segmentación de mercados es un factor importante para el éxito de una empresa, En el sector hotelero a partir del estudio de la segmentación demográfica permitirá conocer los gustos y necesidades de las personas de la tercera edad, y con ello poder adaptar las necesidades de este segmento con el fin de garantizar calidad en el servicio. La aplicación correcta de la segmentación de mercado permite evitar rivalidades por parte de las competencias naturales dentro del negocio del turismo.

2.3. Arquitectura de alojamiento.

La arquitectura de alojamiento es uno de los principales indicadores que persiguen los turistas, una infraestructura adecuada a las exigencias de un público de tercera edad que cada día es más abundante en todo el mundo, por lo que, "El proyecto arquitectónico de los hoteles debe contener una previsión respecto de las necesidades futuras del mantenimiento de los materiales y equipos utilizados; es primordial que el constructor junto con el inversionista escoja los materiales de funcionabilidad, durabilidad, y calidad". (Delmar, 2008, p. 23). El punto de la arquitectura turística tiene que ir más allá de comodidades ofrecidas, también se debe satisfacer otras expectativas de carácter recreativo en tal sentido que permita atrapar por completo la atención de cada uno de los turistas, es por esta razón que:

La arquitectura hotelera es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías. También aporta que es un aspecto importante proyectar adecuadamente la flexibilidad en la construcción para ampliaciones futuras. (Delmar, 2008, p.27).

El diseño de infraestructura arquitectónico en hoteles es uno de los retos para contribuir a la igualdad, debido a que se relaciona a la inserción de las distintas necesidades para la satisfacción y seguridad de los huéspedes, en especial los que necesitan distintos requerimientos de seguridad

arquitectónica como son las personas con discapacidad o adultos mayores a los cuales aquejan problemas de salud.

2.3.1. La arquitectura para la tercera edad

La arquitectura para la tercera edad son aspectos de vital importancia para garantizar el uso a servicios turísticos sin temor de los mismos y así ayude a generar seguridad en el uso de los servicios turísticos para este segmento, considerando las limitaciones físicas de la población de tercera edad se requiere garantizar la seguridad total y evitar de este modo los accidentes. En este sentido “Algunos establecimientos si ofrecen servicios adicionales con actividades adecuadas a la tercera edad que incluyen visitas, asesoramiento en rutas, tiendas, cuidado personal y servicios turísticos exclusivos” (Bódalo, 2003, citado por Salazar, 2017, p.5).

Los establecimientos turísticos deben adaptar las adecuaciones necesarias en infraestructura que garantizan el confort, la adecuada información para garantizar al adulto mayor su sano esparcimiento. “Es importante la existencia de rutas para acceder a espacios que comprenden los museos, salas de exposiciones, centros de interpretación, monumentos y otros puntos de interés turístico” (Salazar, 2017, p.5). Este tipo de medidas en la adecuación de la infraestructura turística permite al adulto mayor tener una vejez digna, sentirse respetado, donde la mayoría de los servicios en el turismo como los hoteles aún no realizan adecuaciones en el aspecto infraestructural que incluya a las personas de la tercera edad para el disfrute y su seguridad, lo que limita que este segmento busque realizar turismo

2.3.2. Barreras arquitectónicas

Las barreras arquitectónicas son todos los obstáculos que se han creado producto del alzamiento de edificaciones y monumentos no naturales en los diferentes espacios geográficos, en tal sentido, “Se entiende por barrera arquitectónica todo impedimento, traba u obstáculo físico que dificulte o impida la libertad física o sensorial de las personas físicas” (Garrido, 2003,

p.2). Este tipo de barreras afectan principalmente a las poblaciones más vulnerables, como lo son los discapacitados y los adultos mayores por ser esa parte de la población que por diversas causas tienen reducidos sus habilidades de desplazamiento.

2.3.2.1. Barreras arquitectónicas en la edificación

Este tipo de barreras son las que se encuentran con frecuencia en los edificios, trayendo como consecuencia el impedimento de la accesibilidad de las personas a establecimiento de orden público o privado, generando importunos en las comunidades de desvalidos, en tal sentido:

La mayor parte de las disposiciones autonómicas sobre supresión de barreras arquitectónicas en la edificación establecen una serie de premisas sobre las cuales se asentarán los principios que determinen las medidas arquitectónicas que hagan posible la accesibilidad en los edificios tanto de uso público como de uso privado, y de promoción pública o privada (Garrido, 2003, p.7).

Existe una categorización de barreras arquitectónicas que se presentan a continuación:

Adaptados o accesibles: son aquellos que pueden ser utilizados cómodamente y de forma autónoma por personas discapacitadas o en general que sufran algún tipo de limitación física y sensorial.

Practicables: son aquellos que, aunque no reúnen todos los requisitos citados en la categoría anterior, pueden no obstante ser utilizados de forma autónoma por personas con movilidad reducida o que sufran algún otro tipo de limitación.

Convertibles o adaptables: son aquellos que pueden convertirse como mínimo en practicables realizando modificaciones de escasa entidad o bajo coste (Garrido, 2003, p.7).

Las barreras arquitectónicas limitan uso de los espacios para las personas con discapacidad y en su mayoría a los adultos mayores. Con la solución en los aspectos de barreras arquitectónicas se permitirá que las personas se desplacen con mayor seguridad y ayude a la integración de las personas de la tercera en los desplazamientos seguros a edificios ya sean públicos o privados.

2.3.2.2. Superación de barreras arquitectónicas

Las barreras arquitectónicas son “Aquellas que resultan necesarias para garantizar los ajustes razonables en materia de accesibilidad universal”. (Figini, 2006, p.25), como son la instalación de rampas, ascensores y dispositivos electrónicos o mecánicos que favorezcan la orientación o comunicación con su exterior. También deben entenderse como tales las obras necesarias para ensanchar las puertas de la comunidad y no sólo de entrada al edificio o la adecuación del ascensor.

En la arquitectura se denomina barrera arquitectónica a aquellos obstáculos que determinados grupos de población no pueden acceder o que les no les permita la libre circulación por alguna edificación, la barrera de accesibilidad el tipo más conocido de barreras, ya que está presente en el medio físico y resulta muy evidente para la sociedad. (Figini, 2006, p 24).

La supresión de barreras ayudará a impulsar el desarrollo en la infraestructura no solamente del sector turístico sino también en la infraestructura de ciudades, generando beneficios para personas que necesitan esto espacios tales como; personas de la tercera edad, personas con discapacidades físicas, entre otros.

2.3.2.3. Destinos turísticos inteligentes

“Lograr la consecución de distinguirse por ser una ciudad inteligente permitirá el desarrollo a la optimización e innovación de los servicios con el fin de integrar a toda la sociedad especialmente a los de los grupos

prioritarios dando lugar a una autonomía en el uso de los espacios y servicios” (Ejarque, 2016, p.32). Es evidente que lograr destinos turísticos inteligentes no solo tiene que ver con la infraestructura hotelera o del lugar que se está explotando turísticamente en sus atractivos, éste es un concepto que trasciende los lugares y se centra en la satisfacción del individuo, como se expone a continuación:

El Destino Turístico Inteligente aúna los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica en torno a los destinos turísticos. No sólo se dotará de inteligencia a la infraestructura del destino para fomentar el desarrollo eficiente y sostenible e incrementar la calidad de vida de los residentes, que son requisitos básicos de la ciudad inteligente, el valor añadido que aporta el concepto de destino turístico inteligente es la consideración del visitante/turista como centro del mismo. En este sentido, situar al visitante como eje de los desarrollos facilitará la generación de sistemas inteligentes integrales, orientados a mejorar su integración e interacción con el destino (antes, durante y después del viaje), creando elementos que faciliten la interpretación del entorno, agilicen la toma de decisiones e incrementen la calidad de su experiencia vacacional y de ocio (Ávila, 2015, p.62).

Los destinos turísticos inteligentes se basan en la tecnología para poder impulsar un desarrollo de modo que aumente la competitividad del destino y de mayor accesibilidad. Un destino inteligente se caracteriza por ser innovador, puesto que aprovecha las tecnologías para implementar en la infraestructura arquitectónica esto permite que el turista incremente la calidad de la experiencia turística (Ejarque, 2016, p.32).

Los destinos inteligentes permiten que establecimientos turísticos implanten tecnologías y también mejoren las urbes con el fin de que las personas se sientan más seguros, hay países que ya lo están implantando aunque dependa de un gasto económico importante son de vital importancia en un mundo desarrollado y competente, debido al desarrollo de

tecnologías los servicios turísticos pueden ser mejorados es por eso que deben aprovechar las tecnologías para crear destinos y servicios inteligentes para los clientes. Los destinos inteligentes ayudan al beneficio y confort de los turistas.

2.4. Alojamiento.

Dentro del conjunto de medios de alojamientos turísticos pueden distinguirse un grupo de alojamientos de tipo hotelero, que son los que nos resultan de mayor interés para nuestro trabajo, y otro grupo de tipo extra hotelero que incluyen viviendas turísticas, campings, apartamentos, ciudades de vacaciones, albergues, residencias, entre otras opciones.

El alojamiento como uno de los principales servicios para el desarrollo del turismo, “Es el lugar el cual proporciona alimentación y hospedaje al cual el viajero hace uso de sus espacios y que permita generar utilidades a sus inversores”. (Barragán, 2010, p.89).

Por estos motivos la hotelería y servicios de hospedaje en general ocupan un lugar importante dentro de los servicios turísticos que todo país debe ofrecer a sus visitantes, muchos sitios no cuentan con los necesarios establecimientos de hospedaje que garantice una mayor afluencia de divisas, lo cual beneficiaría la economía sustancial de los países.

El sector hotelero es un factor importante para el desarrollo turístico, porque permite al turista la estadía en los diferentes destinos que visiten, el sector hotelero debe garantizar armonía en la estadía del cliente, es por eso que el desarrollo del sector hotelero en las distintas ciudades de los diferentes países es importante ya que va de la mano del desarrollo turístico.

2.4.1. Antecedentes de la hotelería

En la antigüedad los pueblos al crecer el número de sus habitantes tuvieron la necesidad de viajar por otros lugares de su espacio habitual, en

ese sentido los visitantes eran vistos como extranjeros, al iniciarse la era cristiana la tradición religiosa llevaba como uno de los preceptos de ser buen cristiano y ayudar al prójimo, convirtiéndoles en amigos para darles posada. (Barragán, 2010, p.30).

Las constantes inmigraciones, los movimientos sociales provocados por el comercio, la política, etcétera, determinaron la creación de instituciones llamados hospes que quiere decir huésped. Las actividades comerciales y la constante expansión del mercantilismo mundial incrementaron el número de viajeros que requerían con urgencia lugares cómodos y seguros para poder permanecer el tiempo requerido para la realización de los diferentes negocios, lo que trajo como consecuencia el desarrollo de la industria hotelera, esto es expuesto:

Después de la edad media los primeros movimientos en masa fueron los del turismo religioso que se iniciaron con las cruzadas en las visitas a tierra santa, es así que surgieron las órdenes religiosas para proteger, hospedar y curar a los peregrinos. Después de la edad media es cuando empiezan a aparecer establecimientos de hospedaje propiamente dichos, pues hasta esa época solo hubo tabernas, hemos de llegar a la era moderna para encontrar a la hotelería en calidad de verdadera industria (Barragán, 2010, p.34).

La historia de la hotelería muestra como siempre ha sido de importancia garantizar el hospedaje y el buen servicio, con el inicio de las peregrinaciones y la realización del turismo religioso es donde empieza la gente a trasladarse de un lugar a otro, ahí es que se dan las primeras posadas a los turistas apareciendo la palabra huésped, después con el desarrollo del tiempo se fueron creando ya verdaderos establecimientos de hospedaje de ahí en más el hospedaje ha venido evolucionando hasta los tiempos actuales convirtiéndose como eje principal para el desarrollo del turismo.

2.4.2. Clasificación de establecimientos de alojamiento en Ecuador.

En el Registro Oficial N° 465, el Ministerio de Turismo expide el Reglamento de Alojamiento Turístico en Ecuador, en cuyo Artículo 12, determina la clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento, los cuales se clasifican en:

Tabla 1.

Clasificación del sector de alojamiento en Ecuador.

Denominación	Nomenclatura
Hotel	H
Hostal	HS
Hostería	HT
Hacienda turística	HA
Longe	L
Resort	RS
Refugio	RF
	CT

Fuente: (Reglamento de MINTUR, 2015).

La categoría de los establecimientos de hospedaje es fijada por el eje rector del Turismo a través del Ministerio, mediante el distintivo de estrellas de uno a cinco, correspondiendo a cada estrella la calidad de los mismos. Las características y calidad de las instalaciones y los servicios que presten cada establecimiento se basan en las disposiciones del Reglamento General de Actividades Turísticas.

La clasificación de los establecimientos hoteleros establece una jerarquización de los hoteles en el cual se ve diferenciado las características de calidad en los servicios, el Ministerio de Turismo fija hasta 5 estrellas según la categoría a la que le corresponde, A continuación, se detallara los requerimientos por categoría para los hoteles. (MINTUR, 2015).

Tabla 2.

Requerimientos de infraestructura de alojamiento obligatorios.

HOTEL					
Requerimientos por categoría					
Requisitos		Hotel 5 Estrellas	Hotel 4 Estrellas	Hotel 3 Estrellas	Hotel 2 Estrellas
N°	Requerimientos de infraestructura				
	Requerimientos generales				
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, frente al establecimiento.		X	x	
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.		20%	15%	10%
3	Generador de energía	Que ayude al suministro general de energía eléctrica en todo el establecimiento.	x	x	
		Para servicios comunales básicos.			x
		Sistema de iluminación de emergencia.			

4	Agua caliente en lavabos de cuartos y áreas comunes.	Con sistema de válvula de presión.	x			
		24 horas.	x	x		
		Centralizada.	x	x	x	
5	Cambiador de pañales de bebe en cuartos de baño.		x	x		
6	Servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Piscina • Hidromasaje • Turco • Sauna • Gimnasio • Spa • Servicios de peluquería • Áreas deportivas • Salón de eventos 		6	4	2	0
7	Acondicionamiento térmico en áreas comunes y habitaciones.		x	x	x	x
8	Contar con áreas de uso	Cuartos de baño	x	x	x	x
		Duchas	x	x		

	exclusivo para el personal					
		Vestidores	x	x		
		Área de comedor	x	x	x	
		Área administrativa	x	x		
Accesos						
9	Una entrada para clientes en el área de recepción y otra para el personal del servicio.		x	x	x	
Ascensores						
10	Ascensores para uso de huéspedes.	Si el establecimiento cuenta con dos o más pisos.	x	x		
		Si el establecimiento posee tres o más pisos			x	
Áreas de clientes						
11	Centro de negocios con servicio a internet.	16 horas	x			
		12 horas		x		

12	Área de vestíbulo	Incluye recepción con mobiliario consejería y salas.	x	x	x	
		Recepción con mobiliario				x
13	La recepción cuenta con áreas accesibles		x	x		
14	Instalaciones del restaurante	Cafetería	x			
		Que incluya servicio de cafetería		x		
		y/o cafetería			x	
		Carta español e ingles	x	x	x	
15	Bar en zona diferenciada y con instalaciones propias.		x			
16	Servicio de bar dentro del establecimiento.			x	x	

Fuente: (MINTUR, 2015).

2.5. Oferta Turística

Las necesidades de la oferta turística las cubren las empresas de los diferentes destinos los que se ven en la necesidad de facilitar al turista una oferta adecuada a sus necesidades, las infraestructuras son parte también de la oferta, por ejemplo: carreteras, puertos, aeropuertos, comunicaciones, agua potable, alcantarillado, recolección de basuras, ciudades inteligentes etcétera. (Jiménez, 2013).

2.5.1. Elementos de la oferta Turística.

“Son el conjunto de empresas encargadas de elaborar todos los productos y servicios que consumen los turistas, entre las cuales se diferencian tres tipos: de atractivos turísticos, de las infraestructuras turísticas” (Jiménez, 2013, p.22).

"Las estructuras turísticas de las empresas, son las encargadas de producir los principales servicios de confort para los visitantes, constituye producir los medios que conlleven a las personas a gastar dinero en sus viajes, referido al tema se puede distinguir seis tipos de servicios de empresas turísticas. (Jiménez, 2013, p.23).

- Transportes: que pueden ser terrestres, acuáticos o aéreos.
- Alojamiento: hoteles, casas rurales, campings, etcétera.
- Alimentación o restauración: cafetería, comida rápida, restaurantes y demás.
- Diversión y entretenimiento: discotecas, casinos, teatros, conciertos, entre otros.
- Información y comercialización turística: páginas amarillas, libros de viaje, guías, periódicos.
- Instalaciones: fundamentalmente deportivas, de recreo y complementarias turísticas (parques infantiles, duchas, pistas deportivas).

La oferta turística conlleva distintos sectores al cual impulsar su desarrollo, para producir bienes y servicios de calidad se establece un conjunto de mejoras tanto en la oferta de transporte, alojamiento o infraestructuras de las mismas.

2.6. Demanda Turística.

Como todo negocio rentable el turismo tiene una demanda que lo hace rentable, atendiendo a estos principios se considera a la demanda “Como el número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual” (Gómez, 2012, p.21). Es evidente que la demanda de turistas la generan los atractivos naturales y las infraestructuras hoteleras que permitan satisfacer las necesidades de los turistas.

“La demanda se compone por bienes y servicios que son solicitados por el demandante, a esta posición se da dos interpretaciones: tanto para la escuela tradicional y clásica; la demanda turística es el conjunto de servicios solicitados por el consumidor” (Jiménez, 2013, p.71). Son los buenos servicios los que capturan la atención de los visitantes y turistas hacia un determinado sector, que al conjugarse con los atractivos geográficos ofrecidos por la región los que elevan la demanda porcentual.

2.6.1. Implicaciones de la demanda turística.

El constante flujo de turistas interesados en satisfacer sus necesidades de placer y de ocio promueve el desplazamiento humano que permite señalar las implicaciones básicas de la demanda turística que se exponen a continuación:

Transformación de la conducta del consumidor.

La distribución de los gastos de transporte, hospedaje, alimentación, compras de otros bienes, servicios y entretenimientos en general, la cual se hace con base en el poder adquisitivo acumulado.

En los casos de turismo, negocios, estudios y viajes para tratamientos médicos, todo gasto inherente a la utilización de servicios turísticos debe atribuirse al poder adquisitivo acumulado. El poder adquisitivo discrecional (ingreso personal disponible después de cubrir compromisos fijos), se reparte entre ahorro de venta y bienes de ocio (como en el caso de los bienes turísticos) (Kotler, 2015, p.22).

2.7. Marco legal

2.7.1. Caracterización de la normativa legal.

Las personas mayores con el transcurso del tiempo se han identificado como un segmento que requiere de una atención especializada, es por eso que deben hallarse protegidos por leyes no solo internacionales sino también estatales, con el fin de erradicar acciones que vayan encaminadas a sucesos que atenten contra sus derechos.

Este documento entrega el análisis del marco legal de Ecuador de normativas y leyes a favor de las personas de la tercera edad, basado en los siguientes documentos; la Constitución Del Ecuador reformada en el año 2008, Ley del Anciano aprobada en 1991, Plan Nacional del Buen Vivir del 2017.

2.7.2. Constitución del Ecuador.

La Constitución de la República del Ecuador reformada en el año 2008, durante el gobierno de Rafael Correa Delgado. Es la norma suprema que está por encima de cualquier ley, decreto, reglamento u otro tipo de norma que pueda existir, de esta manera conforma el marco legal, conceptual y ético en donde se establece cuáles son los derechos, deberes y garantías de la ciudadanía, garantizando que el país sea un estado de derechos y justicia.

Art. 11.- La Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona que: El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades...
2. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

2.7.2.1. Capítulo tres; Derechos de grupos de atención prioritaria.

Art. 35.- La Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona en el presente artículo que: “Las personas adultas mayores, niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado”. (p.30).

El Estado incluye al adulto mayor como personas que deben recibir atención prioritaria, por tanto, las leyes a favor de las personas de la tercera edad están encaminadas a la protección social, tanto en los espacios públicos como de carácter privado.

2.7.2.2. Sección primera: adultos mayores.

Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social, económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.

Art. 37.- El estado a través de esta ley garantiza que las personas de la tercera edad cuenten con los siguientes derechos:

- Atención y acceso gratuito en la salud medicinas.
- Trabajo remunerado acorde a sus funciones.

- La jubilación.
- La ley garantizara las Exenciones en el régimen tributario.
- Acceso a una vivienda que asegura mejores condiciones de vida.
- Disminución en los precios de los servicios públicos o privados de transporte y espectáculos.

La Constitución del Ecuador reconoce a los adultos mayores a las personas que tengan setenta y cinco años de edad y realizará todos los esfuerzos necesarios para poderlos amparar y proteger en el cumplimiento de sus derechos como población de alto riesgos y de fácil vulnerabilidad, todos los ciudadanos e instituciones de la nación están en el deber de proteger y ayudar a los adultos mayores en consideración a sus limitaciones y reducción de capacidades.

Art. 38.- “El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas”. (p.31).

En particular, el Estado tomará medidas de en su Artículo 38

Numeral 1. Atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Se crearán centros de acogida para albergar a quienes no puedan ser atendidos por sus familiares o quienes carezcan de un lugar donde residir de forma permanente.

Numeral 2. Garantizara la “Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica, el estado ejecutará políticas destinadas a fomentar la participación y el trabajo de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas para que contribuyan con su

experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral, en función de su vocación y sus aspiraciones

2.7.2.3. Capítulo sexto Derechos de libertad

Art. 66.- El estado garantizará a las personas:

La presente ley busca erradicar la violencia, para esto se adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad.

De esta manera la Constitución manifiesta los derechos de libertad reconociendo que se tomara medidas para prevenir el maltrato ejercido a las personas en especial a las más vulnerables. En caso de incurrir en faltas o actos de violencia ante las personas de la tercera edad, las personas o instituciones sean esta públicas o privadas serán sujetos a una sanción estipuladas en la ley del anciano en el capítulo 4 de las infracciones y sanciones.

2.7.3. Ley del anciano

La ley del anciano emitida en el año 1991, establece el régimen jurídico de protección y garantías para el adulto mayor. Esta ley establece de manera más concreta las acciones a tomar de los artículos que ya en la constitución se mencionan, siendo el ente rector el MIES, el mismo que se encargara de realizar acciones encaminadas al buen vivir de las personas vulnerables, entre ellos las personas adultas mayores.

El objetivo primordial de la ley del anciano es de garantizar mejores condiciones de vida en los siguientes aspectos: salud, alimentación, vivienda, asistencia médica, atención geriátrica y los servicios.

Además, toma en cuenta la aplicación de programas de inserción del adulto para prevenir riesgos sociales asociados a personas de la tercera edad en temas como; igualdad, permanencia del adulto al núcleo familiar y creación de espacios para aprovechar su conocimiento.

2.7.3.1. Capítulo I; Disposiciones fundamentales.

Art. 1.- “Son beneficiarios de esta ley las personas naturales que hayan cumplido sesenta y cinco años de edad, sean éstas nacionales o extranjeras que se encuentren legalmente establecidas en el país”. (p.3).

Art. 2.- “Es fundamental garantizar mejores condiciones de vida que asegure la salud corporal y psicológica, alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica, la atención geriátrica y gerontológica integral y los servicios sociales necesarios para una existencia útil y decorosa”. (p.3).

Art. 3.- El estado protegerá de modo especial, a los ancianos abandonados o desprotegidos...

La ley a pesar de ser para las personas nacionales hace excepción para que sean beneficiarias las personas extranjeras solo y cuando se encuentren establecidos en el país...

2.7.3.2. Capítulo II; Organismos de ejecución y servicios

Art. 4.- la Ley del anciano (1991) menciona que “Corresponde al Ministerio de inclusión económica y Social la protección al anciano, para lo cual, deberá fomentar las siguientes acciones” (p.4).

- Efectuar campañas de promoción de atención al anciano en todas y cada una de las provincias del país.
- Coordinar con la Secretaría de Comunicación, consejos provinciales, gobiernos autónomos descentralizados, los diversos programas de atención al anciano.

- Otorgar asesoría y capacitación permanentes a las personas jubiladas o en proceso de jubilación.
- Impulsar programas que permitan a los ancianos desarrollar actividades ocupacionales.
- Estimular la formación de agrupaciones de voluntariado orientadas a la protección del anciano y supervisar su funcionamiento.

El MIES fomenta la realización de campañas de atención del adulto en cada uno de los gobiernos autónomos, lo que ayuda a la sensibilización de la población en el cuidado de este segmento, además del desarrollo de programas con la ayuda de personas voluntarias que se encargan en el desarrollo de eventos sociales, culturales, deportivos para personas de la tercera edad, fomentando así el esparcimiento para una vida sana y primordialmente dando un buen uso al tiempo libre de los adultos.

También se encarga de dar asesoramiento de los procesos de jubilación a las personas que ya hayan cumplido su ciclo de trabajo o edad establecidos en la ley, es necesario la jubilación universal como la constitución menciona para lograr una vida digna y equilibrada de este segmento, Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2014) solo el 49 % de las personas de la tercera edad recibe la jubilación del instituto Ecuatoriano de seguridad social (IESS) o está afiliado a un tipo de seguro, esto conlleva a un problema grave y a consecuencia hay personas que viven en pobreza o dependen de su familia en el aspecto económico.

2.7.3.3. Capítulo III: De los servicios

Art. 7.- “Los servicios médicos de los establecimientos públicos y privados, contarán con atención geriátrico-gerontológica para la prevención, el diagnóstico y tratamiento de las diferentes patologías de los ancianos”.
(p.5).

Art. 10.- Las personas de la tercera edad que estén en estado de indigencia o carecieran de familia o abandonados, serán ubicados en hogares de refugio para ancianos o hospitales geriátricos estatales.

Los servicios médicos están ubicados en cada cantón con el fin de tratar las diferentes patologías y enfermedades del anciano, además se hace disposición de hogares para personas con más riesgo de vulnerabilidad, este es el caso de personas que hayan sido abandonados por sus familiares o estecen en extrema pobreza y no cuenten con un hogar.

Art. 15.- “Las personas mayores de 65 años, gozarán de la exoneración del 50% de las tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial, y de las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos y recreacionales”.

Las exoneraciones tributarias están en todos los servicios públicos o privados generando beneficios importantes para la economía del adulto mayor y también para los servicios a los cuales van a hacer uso.

2.7.3.4. Capítulo VI; De las infracciones y sanciones

Art. 22.- la Ley del Anciano (1991) considera infracciones o sanciones a las siguientes faltas:

- El abandono que hagan las personas que legalmente están obligadas a protegerlo y cuidarlo.
- Los malos tratos dados por familiares o particulares.
- La falta e inoportuna atención por parte de las instituciones públicas o privadas previstas en esta Ley
- La agresión de palabra o de obra, efectuado por familiares o por terceras personas.
- El desacato, la negativa, negligencia o retardo en que incurran los funcionarios públicos, representantes legales o propietarios de

centros médicos en la prestación de servicios a personas de la tercera edad.

- Incumplimiento por parte de los empresarios de transporte, centros deportivos, recreacionales o culturales, en dar cumplimiento a las rebajas previstas en el artículo 15 de esta Ley.

Las personas o instituciones que cometan infracciones o no cumplan con la ley estipulada en la constitución y la ley del anciano, ya sea por abandono, agresión física o psicológicas incumplimiento en exoneraciones serán sancionados y puestos a un juez para la conciliación del mismo o pago de una condena.

2.7.4. Plan Nacional del Desarrollo 2017-2021

El Plan Nacional del Desarrollo fue aprobado el 13 de julio del 2017 por el concejo nacional de planificación. Es un instrumento político, donde se plasman las orientaciones que debe cumplir el programa del gobierno para garantizar los derechos de los ciudadanos, las políticas públicas, la programación y ejecución de presupuesto.

Por tanto, el plan Nacional del Desarrollo contempla retos por alcanzar en tres ejes principales: “derechos para todos durante toda la vida, economía al servicio de la sociedad, y capacidades sociales y estatales para fortalecer el tejido social para la existencia de un Estado democrático”.

2.7.4.1. Eje 1. “Derechos para todos durante toda la vida.

El plan nacional del Desarrollo (2017) contempla que todos los ecuatorianos alcancen mejorar la calidad de vida como un bien común y así lograr a futuro vivir en una sociedad justa y equitativa, dando como resultados la erradicación o eliminación de la discriminación, exclusión y pobreza.

El plan va encaminado a mejorar el sistema para generar condiciones que permita la protección integral de los ciudadanos a lo largo de toda su vida, contemplando aspectos del derecho a la salud, promoción de hábitos de vida saludable orientada a prevenir enfermedades mortales y así mejorar la expectativa de vida del país.

Además, se trabaja en temas de la pobreza, la inequidad y la violencia, promoviendo un desarrollo sustentable, la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, y la realización plena de los derechos humanos. El cambio para una sociedad más justa empezara por la erradicación de la pobreza, pues la pobreza va más allá del dinero que tengan, sino que repercute en todos los problemas sociales, sus consecuencias incluyen la exclusión social, el desempleo, enfermedades y otros fenómenos.

Cumplir lo propuesto en el plan manifestado en los tres ejes consolidara al país en aspectos políticos, sociales, ambientales y económicos, logrando así un gobierno estable que garantiza una mejor vida de los ciudadanos en todo su proceso de vida.

CAPÍTULO III

3. Metodología de la investigación.

Los diferentes pasos en el proceso de investigación que permite dar respuesta a las interrogantes planteadas y generar un conocimiento nuevo para toda la comunidad, viene a convertirse en investigación y a su vez “Se define como un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado, metódico y crítico, que conduce hacia el descubrimiento de hechos, datos, relaciones, leyes o verdades nuevas en cualquier campo del conocimiento humano” (Morán, 2010, p.7)

También la investigación científica “Es un proceso que se desarrolla mediante la aplicación del método científico, con el cual se procura obtener información relevante y fidedigna; es decir, digna de fe y de crédito, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”. (Tamayo, 2010, p.39). Para lograr el cumplimiento de los diferentes capítulos y el desarrollo de los objetivos formulados en este trabajo de grado, se llevó a cabo acciones dirigidas a la investigación, con el fin de articular información metodológicamente que sustente el contenido del documento.

Hay que recalcar la importancia de aplicar el método bibliográfico o documental para la elaboración del marco teórico, Las fuentes de investigación de donde se obtuvo información fueron libros, tesis y bibliografías de internet, en donde se indago temas referidos al estudio tales como: Turismo social, segmentación de turismo, Proyectos arquitectónicos para la tercera edad, hotelería, oferta y demanda, en si tópicos que son importantes para tener una visión clara referida al objeto de estudio.

3.1. Investigación bibliográfica o documental.

Para lograr el cumplimiento de la caracterización del marco legal, se recogió y evaluó información del régimen jurídico, en donde constan artículos, leyes, normativas, derechos sociales y programas destinados al

fomento de la autonomía en temas como; seguridad, salud, turismo, vivienda, participación social, violencia y discriminación, se puede definir éste tipo de investigación como:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (Arias, 2012, p.27)

El método utilizado para la búsqueda de información de este objetivo fue a través de las referencias bibliográficas o documentales, el cual consistió de un análisis de las leyes a favor de las personas adultas a fin de recolectar la información escrita del marco legal de este segmento se basó en tres documentos como fuentes de información tales como: la constitución de la República Del Ecuador 2008, ley del anciano 1991 y Plan nacional del desarrollo “toda una vida” 2017 – 2021.

3.1.1. Fichas de observación

Para Identificar la oferta turística hotelera de la ciudad de Otavalo orientada al segmento de personas de tercera edad, se requirió realizar una investigación de campo que consiste principalmente “En la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes” (Arias, 2012, p.31). Partiendo de la realidad a los 28 servicios de alojamiento que constan en el catastro, tanto de la zona urbana como rural. Se obtuvo información en temas como: clasificación, categoría, capacidad instalada, instalaciones generales, acceso a exteriores acceso a interiores y señalización.

Para la recolección de información se utilizó fichas de observación como el instrumento, en el área de la investigación la observación “Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia. Es por ello una técnica tradicional, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de los sentidos, se capta la realidad luego la organiza intelectualmente” (Palella, 2012, p.115). Se realizó el registro de ofertas de alojamiento orientada al segmento de la tercera edad. Se visitó primero los sitios de alojamiento de la parte urbana para continuar después con el sector rural, en donde se mantuvo contacto de manera directa con los recepcionistas y en algunos casos con los gerentes, a los que se comunicó el tema de aplicación de las fichas a los hoteles y de manera gentil accedieron a la petición,

Las fuentes de información se obtuvieron de la propia observación directa y también a través de los encargados de la recepción y de documentos obtenidos en la oficina de turismo de la ciudad como el catastro de alojamiento, cabe recalcar que se hizo uso de aplicaciones móviles para llegar a los distintos hoteles de la ciudad.

3.1.2. Encuesta

La encuesta es un instrumento de recolección de datos que es fácil de aplicar, pero debe estar estructurado previamente, es aplicable en poblaciones numerosas para conocer las opiniones que tienen sobre de terminado tema de interés; a continuación, una definición general de éste instrumento:

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales (Palella, 2012, p.123).

El propósito de lo que respecta al objetivo; perfil del segmento de mercado, personas de la tercera edad que consume la oferta hotelera de la ciudad de Otavalo, fue conocer las características de las personas mayores en temas como: segmentación demográfica dividida en edad, género, procedencia y ocupación.

Se analizó los comportamientos de consumidor tomando en cuenta variables como; frecuencia de viajes al año, organización de viajes, duración de los viajes, gastos, con quien viaja, y por último se analizó las preferencias respecto al alojamiento y los procesos de decisión de compra del consumidor en temas como: clasificación, categorías y servicios que más gustan.

El instrumento como medio para la recolección de información fue la encuesta, de acuerdo a la muestra se procedió a aplicar 300 encuestas a viajeros nacionales que sobrepasen los 65 años denominados de la tercera edad que acudían a la ciudad de Otavalo.

Las fuentes de información se obtuvieron mediante el contacto con turistas nacionales que visitaban en ese momento la ciudad de Otavalo, para posteriormente conocer la opinión que se requiere en el cuestionario. Se complicó la búsqueda de las personas mayores por el mismo hecho de estar segmentado, las encuestas se elaboraron de manera más eficaz en las fiestas de la ciudad en donde acudían gran cantidad de personas que sobrepasaban los 65 años.

3.2. Población

“Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2012, p. 81). En investigación social la población viene a representar el universo general de las personas o instituciones que están sometidos al

estudio y de una manera amplia poseen las características que se están determinando.

Cabe indicar que la población al cual es el objeto de estudio está conformada por las personas de la tercera edad, y además de la población de los tipos de alojamiento turístico de Otavalo, que cuentan con la legalidad y pertenecientes en el catastro hotelero por el ministerio de turismo

3.2.1. Muestra de la población.

El tipo de muestreo utilizado para determinar a cuantas personas nacionales de la tercera edad encuestar, fue a través de un muestreo simple, Otavalo al no poseer registro de turistas que permitan conocer los datos estadísticos de las personas de la tercera edad que visitan la ciudad por año, por consiguiente, la muestra se obtuvo de los datos estadísticos según el ministerio de turismo (2018) de turistas que ingresaron o se movilizaron en el feriado de carnaval del año 2018, dando lugar a los siguientes resultados; personas que realizan turismo en feriados son 250.000 siendo el 15% personas de la tercera edad dando como total a 1,666 personas de la tercera edad que realizan turismo en feriados.

Para la obtención de la muestra se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde:

n = Muestra buscada

N = Población total

PQ = Constante de la varianza poblacional (0.25)

E = Error máximo admisible (5%)

K = Coeficiente de Correlación de Error (2)

Datos

N	?
N	1,200
P	0.25
Q	
E	5%
K	2

$$n = \frac{0,25 * 1200}{(1200 - 1) \left(\frac{0.05}{2}\right)^2 + 0,25}$$

$$n = \frac{300}{0.999375}$$

$$n = 300.187$$

El tamaño de la muestra fue de 300 personas de la tercera edad a encuestar.

3.2.2. Muestra de la oferta de alojamiento.

La muestra fue obtenida a través del catastro hotelero de la ciudad de Otavalo obtenido en las oficinas de turismo del cantón, en el registro constan 28 servicios de turismo en el sector de alojamiento, 16 en el sector urbano y 12 en el sector rural, se realizó el estudio en todos los alojamientos legales y que constan al Ministerio de Turismo

Tabla 3.

Muestra de oferta de alojamiento según el catastro de la ciudad.

N.º	NOMBRE DEL ALOJAMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	Hostal Curiñan	Curiñan	2924212
2	Hostal doña Esther	Juan Montalvo y Bolívar	2920739
3	Hostal el Indio	Sucre y Salinas	2920060
4	Hostal Mashys	Nepalí y Roca	2921480
5	Hostal Santa Fe 2	Colon y Sucre	2920060
6	Hostal la casa del Sol	Bosque cascada de Peguche	2690500
7	Hostal Valle del Amanecer	Roca y Quiroga	2920990
8	Hostal el Andariego	Bolívar y Salinas	2924510
9	Hostal Santa Fe	Roca y García	2923640

		Moreno	
10	Hotel el Indio Inn	Bolívar y Calderón	2920325
11	Hotel Coraza	Abdón Calderón y sucre	2921225
12	Hotel Acoma	Salinas y Ricaurte	2926570
13	Hostal Riviera Sucre	García Moreno y Roca	2920241
14	Hostal Samana	Roca y Quito	2921458
15	Hostal Runa Pacha	Roca y Quiroga	2925-566
16	Hostal Andean Wasi	Pedro Hernández y Corazas	2926994
17	Hostería casa Mojanda	Mojandita de Curubi	3049253
18	Hostería Palmeras	Quichinche	266806
19	Hostería cabañas de lago	Araque y Mariscal Sucre	2918108
20	Hostería Cusín	Calle Chiriboga San Pablo	2918013
21	Hostería Puerto Lago	Panamericana Sur Km 5	2635400
22	Hostería Sacha Ji	Colinas de San Pablo vía del Cóndor	3049245
23	Hostería Pinsaqui	Panamericana	2946117
24	Hostería la luna de Mojanda	Mojanda Mirador	0931151602
25	Hostería Tambo Inti	Quichinche sector Anda Viejo	0997587844
26	Hostería Medina del Lago	Colinas de San Pablo	0992832833
27	Hostal Aya Huma	Peguche barrio Atahualpa	2690333
28	Hostería Rose Cottage	Barrio Mojandita	0997728115

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2015).

CAPITULO IV

4. Análisis e interpretación de los resultados.

4.1. Análisis de la demanda, perfil de segmento de mercado, personas de la tercera edad.

Según las estadísticas de la Organización mundial de la salud (OMT, 2010). En los siguientes años específicamente hasta el año 2050 se verá un aumento significativo en la proporción de los habitantes mayores a 60 años, aumentando del 11% al 22%.

Muestra que existen 1,049.824 personas mayores a 65 años, siendo el 7 % de la población total, cabe recalcar que el porcentaje de adultos mayores en Ecuador está teniendo un cambio demográfico significativo y que para los años 2050 el porcentaje alcanzara el 18% de la población total. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010). Lo que muestra que la población de adultos mayores está en crecimiento, prolongándose el margen de longevidad en este segmento.

Por tanto, con el paso de los años este será un segmento importante para el sector turístico, que a su vez implicará conocer las características propias de su edad, los gustos y necesidades que marcan las principales características de adhesión turística de las personas de la tercera edad que visita el norte del país en especial en cantón de Otavalo.

Determinar el perfil de segmento de mercado o consumidores del sector de alojamiento de la ciudad de Otavalo es fundamental para conocer las características de las personas de la tercera edad, del cual se requiere información para definir nuevas estrategias encaminadas al cumplimiento de la satisfacción acorde a sus necesidades.

La elaboración efectiva del análisis de la demanda está encaminada a la interpretación en relación a variables de segmentación demográfica, comportamientos del consumidor y preferencias del consumidor. En este caso se estudió las características de un grupo de personas de la tercera edad que hacen uso de las instalaciones de alojamiento de la ciudad.

4.1.1. Características de la Segmentación demográfica.

4.1.1.1. Edad, Sexo, Ocupación

Las poblaciones están marcadas por una serie de aspectos que definen y marcan sus diferencias y también sus tendencias de preferencia en materia turística, es por esto que se requiere adecuarse a ellas y comprender los elementos de la segmentación poblacional, esta “Consiste en dividir el mercado en grupos en función de variables como la edad, sexo, ocupación y procedencia, las variables demográficas definen las bases principales para la segmentación de los grupos de consumidores” (Kotler, 2015, p.26).

La encuesta se dirigió a personas nacionales de la tercera edad que visitan la ciudad de Otavalo y hacen uso de las instalaciones de alojamiento turístico, por tanto, las personas encuestadas son de 65 años en adelante, lo que permite mantener una segmentación poblacional por edad, se mantuvo una particular atención en sus tendencias de preferencias en sus demandas.

Respecto a la edad se dividió en intervalos dando los siguientes resultados: se denoto mayor cantidad de turistas viajeros entre edades de 65 a 70 años con un porcentaje del 80%, se encontró solamente un 4% de viajeros en los intervalos de 76 a más de 80 años, concluyendo que a partir de estos intervalos las personas casi deciden no viajar.

En cuanto al género, el 64% de los viajeros son de género masculino, el 36% restante son de género femenino, en algunos casos al momento de realizar las encuestas se entrevistaba al esposo y esposa que viajaban juntos o en familia.

En cuanto a la ocupación, a pesar de tener 65 años en adelante y pertenecer a la tercera edad existe porcentajes de personas que no son jubiladas incluso que siguen trabajando o no cuentan con afiliación ni trabajo, por tanto, los resultados de la investigación son los siguientes; el 39% de las personas cuentan con afiliación al Instituto de Seguridad Económica y Social, el 30% trabaja y el 31% no trabaja ni cuenta con alguna afiliación al seguro.

Concluyendo que a pesar de estar estipulada en la ley del anciano y la constitución la jubilación, no se ha logrado tener un porcentaje elevado que cuenten con un seguro social, a consecuencia genera dependencia económica de familiares o personas adulto mayores en pobreza.

4.1.2. Comportamientos del consumidor.

El análisis del comportamiento del consumidor permitió identificar las decisiones habituales en temas turísticos de las personas de la tercera edad. Los datos de la figura 1, muestran la frecuencia de viajes al año que realizan las personas de la tercera edad, dando como resultados los siguientes: el 84% contestó que viaja una a dos veces al año, siendo este un porcentaje negativo, las personas de la tercera edad al contar con tiempo libre para dedicar al ocio y al turismo, no viajan mucho, debido a que no se deciden aventurar a viajes con amigos o solos, este segmento debe esperar la disponibilidad del tiempo de la familia como establece la figura 5. Que describe que los adultos mayores prefieren viajar junto a su familia con un porcentaje del 71% y con su esposa con un porcentaje del 23%.

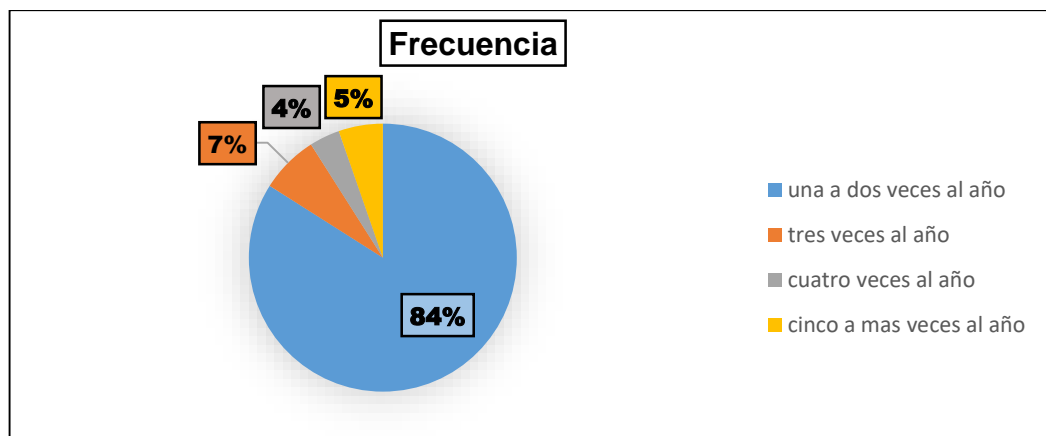


Figura 1. Resultado variable de frecuencia de viajes.

La figura 2. Muestra que el 83% prefiere organizar sus viajes a cuenta propia, solamente un 17% organiza sus viajes por medio de agencias, se concluye que las agencias de viajes deben realizar paquetes turísticos o alguna estrategia de mercadeo que involucre a las personas de la tercera edad a que viajen, ya no solo en familia sino también en grupos segmentados como los de la tercera edad pudiendo viajar en cualquier temporada del año especialmente en temporadas bajas con paquetes económicos.

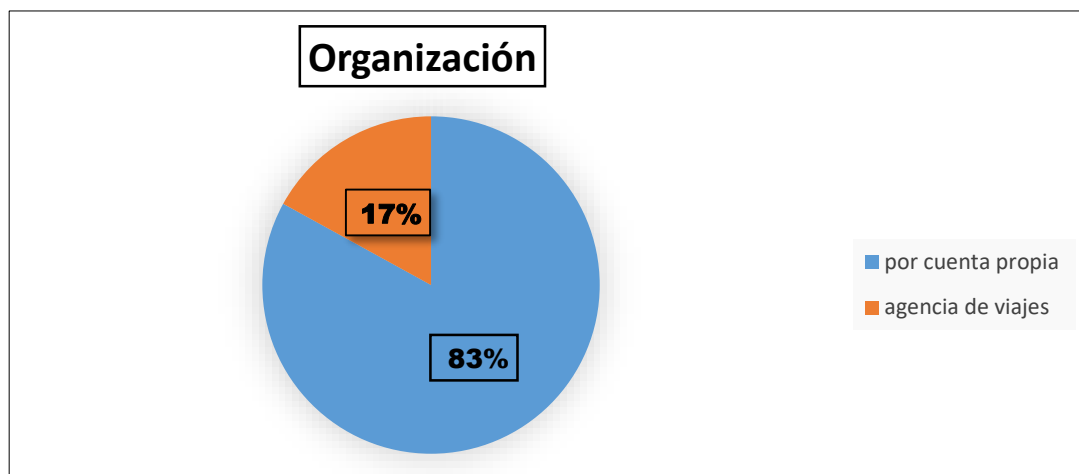


Figura 2. Resultado variable organización de viaje

La figura 3. Refleja una serie de datos que establece la duración de los viajes, se puede observar que las personas de la tercera con el 95% viajan entre uno a siete días, prevaleciendo de este porcentaje el 65% que viajan

de uno a tres días. Según los datos del (Ministerio de Turismo, 2018) los días promedio de un viajero varían de la temporada o los feriados en el transcurso del año, que generalmente duran tres días razón por la cual se establece una jerarquía considerable.

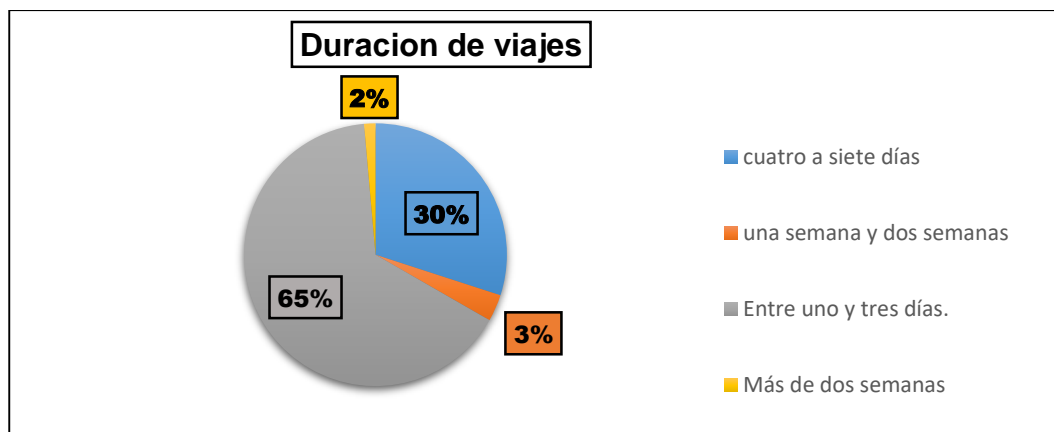


Figura 3. Resultado de variable duración de viajes.

Refiriéndose a los gastos promedio, la figura 4. Evidencia los gastos por viaje, dando como resultados los siguientes: el 20% gasta entre 200 a 300 dólares mientras el 75%, tiene un gasto considerable entre 300 a más de 400 dólares por viaje, son gastos considerables por las características del viajero mencionados y que se hacen relación en otras figuras como: la figura 5 que menciona que prefieren viajar con la familia y la figura 7, que establece la categoría de estrellas de hospedaje en la que deciden quedarse, prefiriendo con el 81% las categorías de tres a cuatro estrellas por lo cual implican gastos considerables.

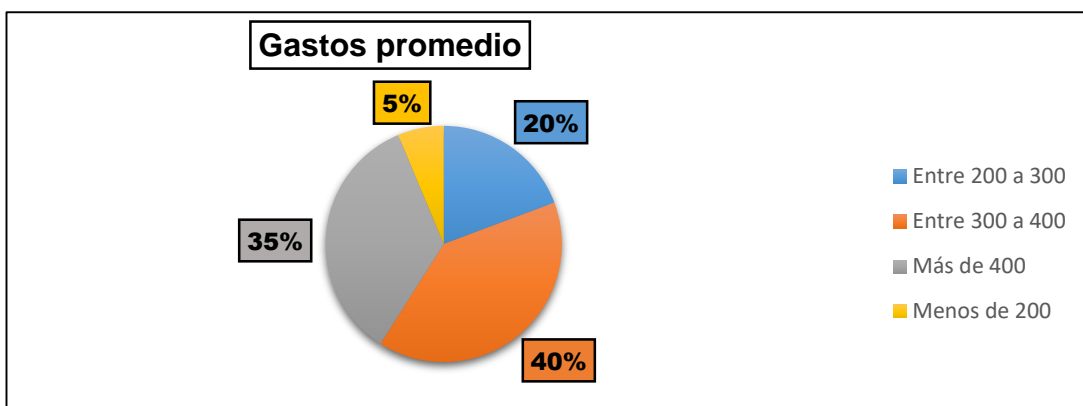


Figura 4. Resultado de variable gastos.

Las personas de la tercera edad en este aspecto del acompañante a los viajes están definidas de la siguiente manera; la figura 5, muestra que los turistas de la tercera edad tienen el acompañante bien definido, en este caso es la familia con el 71%, el 23% prefiere viajar solo con las esposas, siendo también parte del núcleo familiar, las personas de la tercera edad no prefieren viajar solos ni con amigos. Se concluye que los diferentes atractivos turísticos deben integrar a las personas de la tercera edad en donde incluyan actividades de ocio y disfrute junto al núcleo familiar.

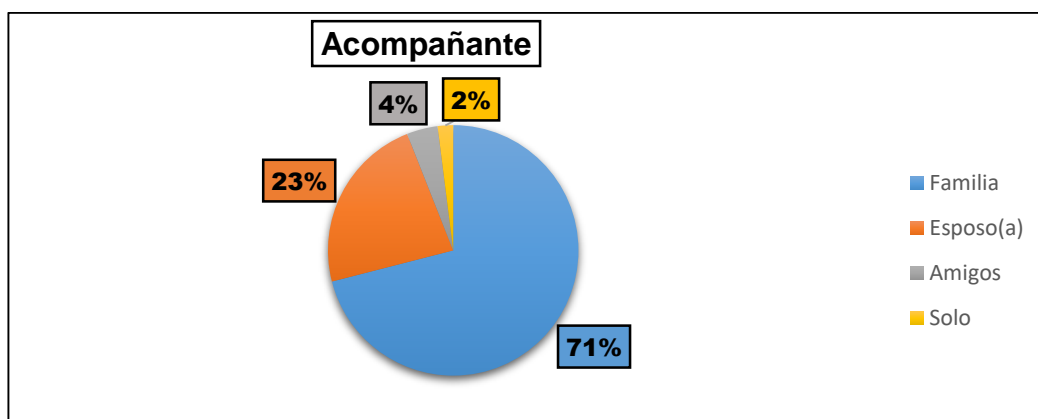


Figura 5. Resultado de variable acompañante.

4.1.3. Características del Alojamiento.

Este apartado toma en cuenta las características en base a la decisión de compra del viajero de la tercera edad con relación al alojamiento; la figura 6.

Muestra las preferencias habituales de las personas de la tercera edad en la clasificación de alojamiento que más utilizan.

El 61% de las personas de la tercera edad prefieren usar los hoteles como el tipo de alojamiento preferido y el 34% hacen uso de las hosterías, en este apartado se hace hincapié también al análisis de la oferta de alojamiento del objetivo dos, dando los siguientes resultados el 15% de los tipos de alojamientos de la ciudad son hoteles y un 32% hosterías, concluyendo que Otavalo no cubre con las necesidades de preferencia en el tipo de alojamiento, por el hecho de que la Ciudad de Otavalo cuenta con el 50 % del total de los tipos de alojamientos denominados hostales.

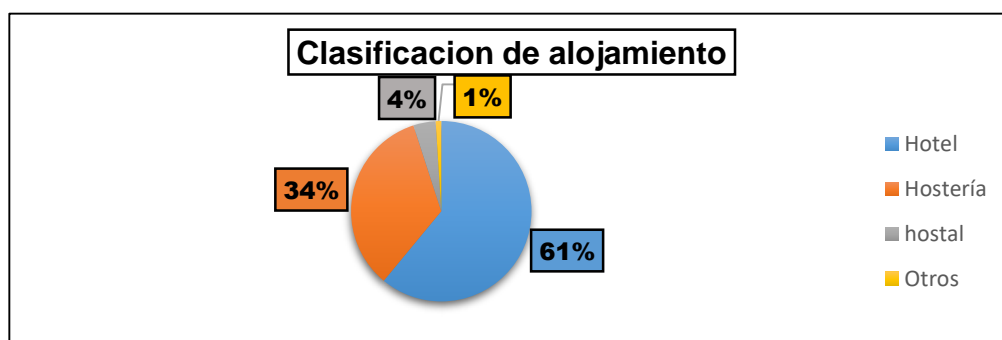


Figura 6. Preferencia del tipo de alojamiento

El uso de establecimientos en categorías de estrellas que más usan las personas de la tercera edad establecida en la figura 7. Están definidas de la siguiente manera, con el 81% uniéndose los intervalos están entre tres y cuatro estrellas, concluyendo que las personas de la tercera edad buscan servicios de alojamiento de calidad media alta, en cambio el 8% busca categorías de 5 estrellas para lo cual es necesario servicios de excelente calidad para satisfacer sus deseos y necesidades.

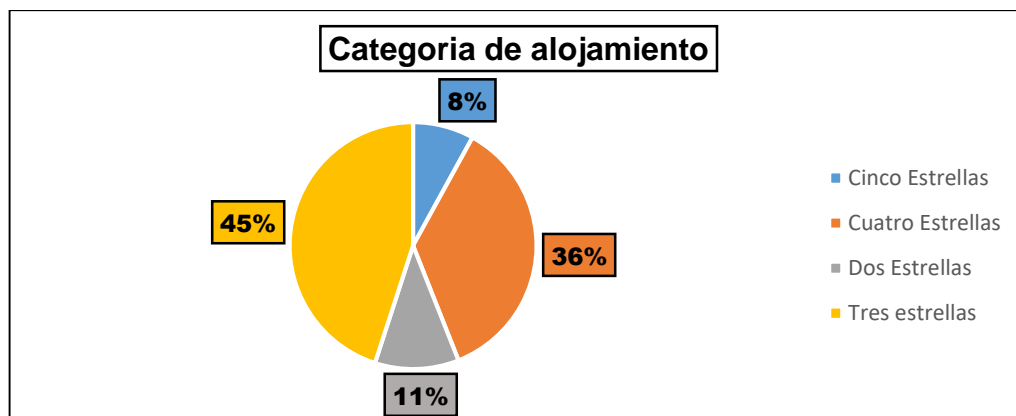


Figura 7. Preferencia de uso en categorías de alojamiento.

4.1.3.1. Proceso de decisión de compra.

Las personas antes de adquirir un servicio o producto pasan por un proceso antes tomar una decisión de compra, (Kotler, 2015) menciona que la decisión de compra tiene 5 etapas; reconocimiento de la necesidad, búsqueda de información, evaluar alternativas, decisión de compra, y el comportamiento post compra.

Para conocer la decisión de compra de las personas de la tercera edad antes de adquirir el servicio de alojamiento se basó en variables de seguridad, localización, infraestructura y servicios. Los datos estadísticos muestran la decisión de las personas de la tercera edad al momento de elegir un establecimiento de alojamiento, dando como resultados las siguientes características, el 42% se basan en los servicios que poseen mientras el 32% se basa en la infraestructura, por ende los establecimientos de alojamiento en caso de que deseen integrar como mercado meta a las personas de la tercera edad, deben buscar alternativas en los servicios y mejorar la infraestructura acorde a las necesidades asociadas a la tercera edad que se establece en este estudio.

Este apartado hace referencia a los servicios que prefieren las personas de la tercera edad, definidas de la siguiente manera: el 56% buscan hoteles con piscina, mientras el 27% prefiere una sala de lectura, un porcentaje mínimo de 13% prefiere que el alojamiento tenga una sala de juegos,

concluyendo que los diferentes establecimientos deberían tomar como una opción adaptar este tipo de requerimientos que son mencionados en el (Manual de Reglamento Turístico, 2015) como tipo de requisitos distintivos, que a su vez ayudaría a mejorar la categoría en estrellas del establecimiento.

4.2. Análisis de la oferta turística del sector de alojamiento

Este apartado aborda el análisis de la oferta de alojamiento orientada al segmento de la tercera edad de la ciudad de Otavalo, según el catastro de la ciudad constan 28 sitios de alojamiento legalmente constituidos, por consiguiente, se usó como instrumento adecuado las fichas de observación, que permitió recoger información de la oferta que integran los tipos de alojamiento.

4.2.1. Clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

Los 28 servicios de alojamiento de la ciudad de Otavalo están repartidos de la siguiente manera: en la zona urbana con 16 sitios de alojamiento y 12 en zonas rurales, repartidas en las comunidades de Quichinche, Iluman, San Pablo, Peguche y Mojandita.

En cuanto a la clasificación se denota mayor cantidad de hostales con el 50% seguido del 32% de hosterías y un 15% de hoteles, siendo este último un resultado negativo ya que el turista de tercera edad de acuerdo a la figura 6, demuestra que el 61% Prefieren hacer uso de hoteles.

La figura 8. Establece la categoría de alojamiento dando como resultados los siguientes: el 29% pertenece a la categoría de tres estrellas y el 14% a cuatro estrellas, el 53% de los establecimientos de alojamiento de la unión de intervalos están entre una y dos estrellas, siendo este último un porcentaje negativo, partiendo de estudio de la demanda establecida en el anterior objetivo que determina que los turistas de la tercera edad buscan

establecimientos de alojamiento de calidad media alta establecida en la figura 7, que determina que el 81% porcentaje de la unión de intervalos prefiere hospedarse en categorías entre tres a cuatro estrellas.

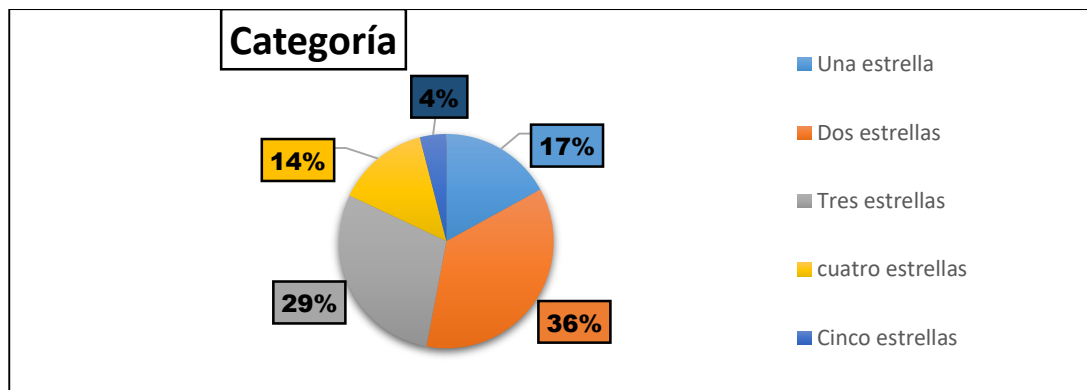


Figura 8. Análisis de la clasificación de alojamiento.

4.2.2. Instalaciones.

El (Manual de alojamiento Turístico, 2015) a través del manual de aplicación del mismo dispone las generalidades de los requerimientos de este sector, dependiendo de la clasificación y categorización a que pertenezca dispone de requisitos obligatorios y también distintivos, este último de carácter voluntario.

Estacionamiento: de acuerdo al (Manual de Alojamiento Turístico, 2015) determina que los establecimientos de alojamiento deben contar con sitios de estacionamiento o parqueadero dentro o fuera de las instalaciones, ya sean estos propios o contratados, lo que permite garantizar la seguridad del vehículo de los turistas, no generando inconvenientes ni preocupaciones al respecto.

Los resultados obtenidos son los siguientes: el 68% cuenta con estacionamiento dentro de las instalaciones de alojamiento, el 14% cuenta con instalaciones de estacionamiento fuera del hotel, y el 18% no cuenta con estacionamiento.

Las (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2016) establece que los sitios de estacionamiento deben estar ubicados dentro de las instalaciones de alojamiento, o si es fuera no deben estar alejados, por ende, los lugares de alojamiento de la ciudad que no cuenten con este requerimiento tendrían que por lo menos contratar un lugar de estacionamiento cerca de las instalaciones de alojamiento.

Acondicionamiento Térmico: el acondicionamiento puede estar en áreas como: vestíbulo principal, salas, cuartos, entre otras, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. (Manual de Alojamiento Turístico, 2015). Este tipo de servicios es altamente necesario en zonas donde las temperaturas son altas o muy bajas y en Otavalo el promedio de la temperatura en las noches es de 11 grados centígrados lo que requiere de un adecuado acondicionamiento térmico en especial para los adultos mayores

En cuanto al acondicionamiento térmico los resultados fueron los siguientes: el 54% sitios de alojamiento cuentan con acondicionamiento térmico de tipo natural o artificial, en cambio el 46% no cuentan con algún tipo de acondicionamiento.

Según las estadísticas del (Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología, 2019) el clima de Otavalo oscila entre 11°C a 18°C, siendo esta una razón fundamental para que los distintos tipos de alojamiento de la ciudad integren algún tipo de acondicionamiento térmico debido a las temperaturas bajas que pueden llegar especialmente en las noches.

Ascensor: ascensor para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales. (Ministerio de turismo, 2016). Los resultados fueron los siguientes: el 96% no cuenta con un ascensor mientras un 4% cuenta con este requerimiento. El (Manual de Alojamiento Turístico, 2015) establece que la instalación de este requerimiento es distintivo y no obligatorio. Otavalo al contar con sitios de

alojamiento en su mayoría entre una a dos estrellas no buscan adecuar o instalar este requerimiento distintivo.

Botiquín y extintor: el botiquín y el extintor son elementos de seguridad ante un accidente, en este caso el 100% de los sitios de alojamiento cuentan con estos elementos de seguridad. Según el (Manual de Alojamiento Turístico, 2015) este es un requerimiento es obligatorio, por ello todos los sitios de alojamiento cuenta con estos elementos.

4.2.2.1. Acceso a exteriores.

Puertas: el 78% de las puertas para el acceso son de tipo común, el 14% son de tipo vaivén y el 7% puertas abatibles. Las (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización , 2016) establece que las puertas de los establecimientos de alojamiento deben ser automáticas.

Entrada de acceso. Respecto al tipo de entrada para acceder a los diferentes tipos alojamientos, los resultados fueron los siguientes: el 42% cuentan con un desnivel con la acera, mientras un 25% para acceder a la entrada tienen que subir escalones y un 18% cuentan con alguna entrada accesible.

Solamente el 18% de los sitios de alojamiento cuentan con una entrada accesible. Los establecimientos de alojamiento respecto a las puertas y el tipo de entradas de acceso en su mayoría no tienen características que fomenten la accesibilidad para los grupos vulnerables entre ellos las personas de la tercera edad.

4.2.2.2. Acceso a interiores.

Tabla 4.

Resultados de las variables de acceso a interiores

Requerimientos	Cuentan	No cuentan
----------------	---------	------------

Agarraderas en pasillos	32%	68%
Pasamanos en escaleras	68%	32%
Sala de espera en recepción.	86%	14%
Iluminación en pasillos	100%	0
1.50 metros. Ancho mínimo de los pasillos.	93%	7%

Fuente: Elaboración del autor.

La tabla 4, representa los requerimientos de acceso a interiores, dando como resultados los siguientes: la iluminación de los pasillos tiene un resultado positivo al contar todos con este requerimiento de vital importancia para las personas de la tercera edad que permite evitar accidentes como: caídas que provoquen alguna lesión.

El 93% cuentan con las medidas mínimas de ancho de los pasillos que establece el Instituto Ecuatoriano de Normalización, esta característica es de gran importancia para mejorar el tránsito peatonal adecuado por los pasillos y evitar choques o molestias al no poder transitar adecuadamente cuando se crucen dos personas que estén con maletas a su vez una persona en silla de ruedas. El 86% cuenta con una sala de espera de gran importancia para la comodidad de los clientes a su llegada. A pesar de que el 68 % cuentan con pasamos en escaleras, otro 68% cree no conveniente instalar las agarraderas en los pasillos.

4.2.2.3. Señalética.

Tabla 5. Resultados de las variables señalética

Requerimientos	Cuentan	No cuentan
Señaléticas visuales	100%	-
Señaléticas sonoras	14%	86%
Señaléticas táctiles	-	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 5. La señalética utilizada por el 100% es la visual siendo este el más común en todos los establecimientos turísticos, Hace falta integrar otros tipos de señalética: como las señaléticas sonoras o táctiles para personas no videntes de esta manera poder cubrir las necesidades en el caso de cuando una persona de la tercera edad por una discapacidad visual use algún tipo de establecimiento de alojamiento.

4.2.3. Cumplimiento de lineamientos enfocados en las personas de la tercera edad del alojamiento en la ciudad de Otavalo.

En ese sentido permite verificar el porcentaje de cumplimiento de los lineamientos ofértales enfocados a las personas de la tercera edad dando a conocer que sitios de alojamiento están en capacidad de satisfacer las necesidades de este segmento.

Tabla 6.

Lineamientos propuestos

Lineamientos	Porcentaje
Estacionamiento	7%
Ancho mínimo de pasillos	7%
Ascensor	7%
Acondicionamiento térmico	7%
Acceso llano al mismo nivel de la cera.	7%
Acceso con escalones y rampa	7%
Puerta de tipo automática	7%
Lobby	7%
Agarraderas	7%
Pasamanos	7%
Escaleras con pasamanos	7%
Iluminación en pasillos	7%
Señalización visual	7%
Señalización sonoras	7%

Tabla 7.

Cumplimiento de lineamientos ofértales para personas de la tercera edad

Alojamiento	Clasificación	Categoría	Cumplimiento de lineamientos	Incumplimiento de lineamientos	Porcentaje de cumplimiento
EL CORAZA	Hotel	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acceso llano al mismo nivel de la cera. - Lobby - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Iluminación en pasillos - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y rampa. - Puerta automática - Agarraderas - Señalización tipo táctil 	56%
CURINAN	Hotel	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Escaleras con pasamanos - Iluminación en pasillos - Visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la acera. - Acceso con escalones y rampa 	42%

				<ul style="list-style-type: none"> - Puerta de tipo automática - Agarraderas - Pasamanos - Señalización tipo sonoras 	
INDIO INN	Hotel	4	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Lobby - Pasamanos - Agarraderas - Escaleras con pasamanos - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acceso con escalones y rampa - Acceso llano al mismo nivel de la cera. - Puerta de tipo automática - Señalización tipo sonoras 	63%
ÁCOMA	Hotel	2	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento Térmico - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Lobby - Pasamanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acceso con escalones y rampa - Agarraderas - Puerta de tipo automática - Señalización tipo sonoras 	63%

			<ul style="list-style-type: none"> - Escaleras con pasamanos - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 		
PUERTO LAGO	Hostería	4	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la cera. - Lobby - Agarraderas - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Pasillo con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - ascensor - Acceso con escalones y rampa. - Puerta de tipo automática - Señalización tipo sonoras 	70%
MEDINA DE LAGO	Hostería	5	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Ascensor - Acceso con escaleras y rampas. - Puertas automáticas y magnética - Lobby 	<ul style="list-style-type: none"> - Escaleras con pasamanos - Acceso llano al mismo nivel de la cera. 	84%

			<ul style="list-style-type: none"> - Pasamanos - Agarraderas - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales - Señalización tipo sonoras 		
HACIENDA PINSAQUI	Hacienda turística	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Lobby - Pasillos con iluminación. - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Acceso con escaleras y rampas. - Puerta de tipo automática - Pasamanos - Agarraderas - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	42%
TAMBO INTY	Hostería	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y rampa 	<ul style="list-style-type: none"> - ascensor - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Puerta de tipo automática 	49%

			<ul style="list-style-type: none"> - Lobby - Pasillo con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Pasamanos - Agarraderas - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	
ROSSE COTAGE	Hostería	2	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la cara - Lobby - Agarraderas - Pasillo con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo automática - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	56%
SACHA JI	Refugio	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascenso - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo 	70%

			<ul style="list-style-type: none"> nivel de la acera - Lobby - Agarraderas - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> automática - Señalización tipo sonoras 	
LUNA DE MOJANDA	Hacienda turística	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la acera - Lobby - Agarraderas - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ancho mínimo de pasillos - Ascensor - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo automática - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	49%
CUSIN	Hostería	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acceso con escalones y rampa 	63%

			<ul style="list-style-type: none"> - Acceso llano al mismo nivel de la acera - Lobby - Agarraderas - Escaleras con pasamanos - Pasillo con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Puerta de tipo automática - Pasamanos - Señalización tipo sonoras 	
CABAÑAS DE LAGO	Hostería	4	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y rampa - Lobby - Agarraderas - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Pasillo con iluminación - Señalización tipo sonoras - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acceso llano al mismo nivel de la acera - Puerta de tipo automática 	77%
PALMERAS INN	Hostería	4	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acceso llano al mismo nivel de la acera - Puerta de tipo 	63%

			<ul style="list-style-type: none"> rampa - Lobby - Agarraderas - Escaleras con pasamanos - Pasillo con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> automática - Pasamanos - Señalización tipo sonoras 	
CASA MOJANDA	Hostería	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Lobby - Agarraderas - Pasillo con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acceso con escalerones y rampa - Puerta de tipo automática - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	56%

SANTA FE	Hostal	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Agarraderas - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo automática - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	42%
ANDARIEGO	Hostal	1	<ul style="list-style-type: none"> - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo 	28%

				<p>automática</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasamanos - Agarraderas - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	
EL INDIO	Hostal	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Agarraderas - Escaleras con pasamanos - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo automática - Pasamanos - Señalización tipo sonoras 	49%
VALLE DEL AMANECER	Hostal	2	<ul style="list-style-type: none"> - Ancho mínimo de pasillos - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Lobby 	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ascensor - Acondicionamiento térmico 	35%

			<ul style="list-style-type: none"> - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo automática - Agarraderas - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	
CASA DE SOL	Hostal	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Escaleras con pasamanos - Pasillos iluminados - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Acceso con escalones y rampa - Agarraderas - Pasamanos - Puerta de tipo automática - Señalización tipo sonoras 	42%

RIVERA SUCRE	Hostal	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Lobby - Escaleras con pasamanos - Pasillos iluminados - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo automática - Agarraderas - Pasamanos - Señalización tipo sonoras 	49%
SAMANA	Hostal	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Escaleras con pasamanos - Pasillos iluminados - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y rampa - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Puerta de tipo automática - Agarraderas - Pasamanos - Señalización tipo 	42%

				sonoras	
MASHYS	Hostal	2	<ul style="list-style-type: none"> - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Pasillos iluminados - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y rampa - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Puerta de tipo automática - Agarraderas - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	28%
ANDEAN WASY	Hostal	2	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Agarraderas 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones 	59%

			<ul style="list-style-type: none"> - Escaleras con pasamanos - Pasillo con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> y rampa - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Puerta de tipo automática - Pasamanos - Señalización tipo sonoras 	
AYA HUMA	Hostal	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Agarraderas - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Pasillos con iluminación - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y rampa - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Puerta de tipo automática - Señalización tipo sonoras 	56%
DOÑA ESTHER	Hostal	2	<ul style="list-style-type: none"> - Ancho mínimo de pasillos - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Lobby 	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ascensor - Acondicionamiento térmico 	49%

			<ul style="list-style-type: none"> - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Pasillos iluminados - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso con escalones y rampa - Puerta de tipo automática - Agarraderas - Señalización tipo sonoras 	
RUNA PACHA	Hostal	2	<ul style="list-style-type: none"> - Ancho mínimo de pasillos - Lobby - Pasillos iluminados - Señalización tipo visuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionamiento - Ascensor - Acondicionamiento térmico - Acceso con escalones y rampa - Acceso llano al mismo nivel de la cera - Puerta de tipo automática - Agarraderas - Pasamanos - Escaleras con pasamanos - Señalización tipo sonoras 	27%

4.2.3.1. Análisis de lineamientos de alojamiento

Los lineamientos de cumplimiento de oferta de alojamiento orientada a las necesidades de la tercera edad, muestran si están en capacidad de satisfacer las necesidades de las personas adulto mayores, para ello, en el siguiente apartado se mostrará los porcentajes de cumplimiento, a su vez, mostrar cuales son los sitios de alojamiento dependiendo la clasificación de alojamiento que estén en más capacidad para satisfacer las necesidades del adulto mayor.

4.2.3.2. Hoteles

Según el catastro de alojamiento de la ciudad de Otavalo existen 3 hoteles.

- **Coraza:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 56%.
- **Indio Inn:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 63%.
- **Acoma:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 63%.

Según el porcentaje de cumplimiento respecto a la clasificación de alojamiento en hoteles hay valores porcentuales de más de la mitad, los hoteles con mayor porcentaje de cumplimiento son el hotel Indio Inn y Acoma, siendo los lugares de alojamiento respecto a esta clasificación más recomendables para satisfacer las necesidades del adulto mayor.

4.2.3.3. Hosterías

En el catastro hotelero de la ciudad de Otavalo respecto a la clasificación de alojamiento, existen 9 hosterías.

- **Medina de lago:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 84%.
- **Puerto lago:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 70%.
- **Cabañas de lago:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 77%.
- **Palmera Inn:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 63%.
- **Sacha Ji:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 70%.
- **Rosse Cotage:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 56%.
- **Tambo Inty:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 49%.
- **Cusin:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 63%.
- **Casa mojanda:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 56%.

Según el porcentaje de cumplimiento respecto a la clasificación de alojamiento en hosterías hay valores porcentuales de más de la mitad, las hosterías con mayor porcentaje de cumplimiento son las hosterías: Puerto lago, Medina de lago y Cabañas de lago, siendo los lugares de alojamiento respecto a esta clasificación más recomendables para satisfacer las necesidades del adulto mayor.

4.2.3.4. Hostales

En el catastro hotelero de la ciudad de Otavalo respecto a la clasificación de alojamiento, existen 13 hostales.

- **Coraza:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 56%.

- **Andean Wasy:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 59%.
- **Aya Huma:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 56%.
- **Santa fe:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 42%.
- **Andariego:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 28%.
- **El indio:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 49%.
- **Valle del amanecer:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 35%.
- **Casa del sol:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 42%.
- **Rivera sucre:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 49%.
- **Samana:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 42%.
- **Mashys:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 28%.
- **Doña Esther:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 49%.
- **Runa pacha:** con un porcentaje de cumplimiento de lineamientos del 27%.

Según el porcentaje de cumplimiento respecto a la clasificación de alojamiento en Hostales, en su mayoría hay valores porcentuales bajos del 50%, lo que manifiesta un déficit en la calidad infraestructural, las hostales con mayor porcentaje de cumplimiento son los hostales el coraza y Andean Wasy; siendo los lugares de alojamiento respecto a esta clasificación más recomendables para satisfacer las necesidades del adulto mayor.

4.3. Adecuaciones de infraestructura a realizar en los servicios de alojamiento.

La propuesta se realizó a partir de la verificación de los requerimientos que deben tener los alojamientos turísticos para personas de la tercera edad.

Las adecuaciones en los diferentes establecimientos de alojamiento son indispensables para este tipo de segmento, de manera que garantice mejorar los espacios de infraestructura y favorezca en temas como: acceder, circular, comunicarse.

A continuación se especifica las adecuaciones generales tomadas de las Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización y Manual de accesibilidad hotelera Universal.

4.3.1. Instalaciones generales

4.3.1.1. Estacionamiento

Los establecimientos de alojamiento turístico deben contar con sitios de estacionamiento como lo establece el manual de alojamiento turístico, 2015.

De acuerdo a los resultados del análisis de la oferta obtenido en el objetivo dos respecto a esta variable fueron los siguientes: el 82% cuenta con estacionamiento y el 18% no cuenta.

Los siguientes sitios de alojamiento turístico: andariego, valle del amanecer, casa del sol, mashy, doña Ester, y runa pacha que no cuentan con estacionamiento deben seguir los siguientes parámetros:

- Preferiblemente los sitios de estacionamiento deben estar ubicados dentro del lugar de alojamiento, si estos son ubicados fuera no deben estar alejados

- Para facilitar su identificación y localización, deben estar señalizados: horizontalmente y verticalmente.

Las medidas de acuerdo a lo regulado por (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización , 2016), establece lo siguiente:

Horizontal, INEN 004:

- delimitando la plaza de estacionamiento con líneas blancas continuas.

Verticalmente, INEN 004:

- Señalizando el sentido de circulación, accesos y salidas, alturas máximas de estacionamiento, y lugares reservados.
- Los sitios de estacionamiento reservados para personas con discapacidad, deberán estar con su respectiva señalización y con una imagen visible que permita al huésped la localización inmediata.
- La zona deberá estar iluminada para la noche.
- Es importante zonificar un sendero peatonal desde el estacionamiento Hasta la entrada del hotel.

Dimensiones; INEN 004

- Ancho: 2 400 mm
- Longitud: 5 000 mm
- Altura mínima libre: 2 000 mm.

También se dispondrá espacios con medidas mínimas de estacionamiento para personas con discapacidad.

- Ancho: 3 500 mm
- Longitud: 5 000 mm
- Altura mínima: 2 000 mm

- Área de transferencia: 1 000 mm

4.3.1.2. Ascensor

De acuerdo a los resultados del análisis de la oferta respecto a esta variable fueron los siguientes el 96% de los sitios de alojamiento no cuenta con un ascensor mientras un 4% cuenta con este requerimiento.

Los sitios de alojamiento turístico que no cuentan con ascensor en sus instalaciones deben seguir los siguientes parámetros.

- los lugares de alojamiento que cuenten con tres o más pisos preferiblemente deben contar con ascensor.
- Las plazas de estacionamiento deben estar ubicadas lo más cerca al ascensor.
- El ascensor debe disponer de sensores ya sea de banda mecánica o un sensor de presencia de luz infrarroja con el propósito de proteger de golpes al usuario.
- En caso de que se utilicen botoneras táctiles, estas deben garantizar sistemas que permitan su uso a personas no videntes, como los sistemas brailles.
- El suelo del interior será compacto, duro, antideslizante, liso y fijo. El ascensor estará completamente iluminado.
- Las señales que anuncian la llegada del ascensor deberán ser visuales y con sonidos ya sea de alarma o una voz que indique el piso.

Las medidas de acuerdo a lo regulado por (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización , 2016), establece lo siguiente:

Dimensiones INEN 004

- profundidad entre 110 y 120cm

- ancho: 100 cm
- Pasamanos ubicado a 0.90 a 95cm del suelo
- Botonera ubicada a una altura máxima de 95 a 120 cm, de forma horizontal, con numeración grande, legible, en relieve y braille para las personas no videntes.

4.3.1.3. Acondicionamiento térmico:

De acuerdo a los resultados del análisis de la oferta respecto a esta variable fueron los siguientes el 54% sitios de alojamiento cuentan con acondicionamiento térmico de tipo natural o artificial y el 46% no cuenta con este requerimiento.

Los siguientes sitios de alojamiento turístico: coraza, curiñan, andariego, Santa fe, el indio, valle del amanecer, casa del sol, rivera sucre, samana, mashys, andean wasy, aya huma, doña Esther, runa pacha que no cuentan con acondicionamiento deben seguir los siguientes parámetros:

- El acondicionamiento térmico será ubicado en áreas de uso común, estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, entre otras, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. (Ministerio de turismo, 2016)
- ubicar tipos de sistemas de aire acondicionado térmico como ventiladores calefactores o chimeneas.

4.3.2. Acceso a exteriores

El primer contacto del cliente con el establecimiento tiene lugar desde su llegada a exteriores, ahí mismo el cliente notara si el establecimiento cuenta con garantías de accesibilidad.

4.3.2.1. Puertas de acceso.

De acuerdo a los resultados del análisis de la oferta respecto a esta variable se verificó que en su mayoría los sitios de alojamiento tienen puertas comunes para el acceso, otros cuentan con puertas abatibles o vaivén.

Los sitios de alojamiento deben tomar en cuenta los siguientes parámetros respecto al tipo de puertas adecuadas.

- las puertas deben ser de tipo automática, que funcionan con un sistema de accionamiento eléctrico, radar, rayos infrarrojos.
- Evitar puertas abatibles en la entrada. Se recomienda el uso de puertas de tipo automático y puertas inteligentes que funcionan con detector de movimientos para abrir o cerrar de manera automática.
- Se recomienda que la entrada tenga un tipo de suelo antideslizante (Manual de accesibilidad, 2009).

Las medidas de acuerdo a lo regulado por (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2016), establece lo siguiente:

Dimensiones INEN 004:

- El ancho libre de paso de las puertas de acceso será de 90 cm., si la Puerta es de dos hojas al menos una tendrá esta dimensión será de 180cm” (Manual de accesibilidad, 2009).

4.3.2.2. Entrada de acceso.

De acuerdo a los resultados del análisis de la oferta respecto a esta variable se verificó que el 18% cuentan con una entrada de acceso accesible, el 42% cuentan con un desnivel con la acera, un 25% para acceder a la entrada tienen que subir escalones, esta última no es recomendable por la dificultad que presenta el subir con maletas o por

problemas físicos que pueden tener las personas de la tercera edad o personas con discapacidad.

Los sitios de alojamiento que no cuenten con una entrada de acceso accesible deben tomar en cuenta los siguientes parámetros establecidos por el Manual de accesibilidad hotelera 2009.

- Se debe asegurar al menos un acceso accesible desde el exterior.
- El acceso no tendrá desniveles, en caso de existir, deben salvarse con una rampa de suave pendiente.
- Iluminación
- Pavimento duro y antideslizante

4.3.2.3. Rampas

Las especificaciones de acuerdo a las medidas están regulados por las (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización , 2016), que establece lo siguiente:

- Si la rampa es fija debe contar con pasamanos.
- Si la rampa es móvil debe contar con un buen mecanismo seguro de sujeción (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización , 2016).
- El ancho libre de paso de la rampa no será inferior a 120 cm. y la altura mínima libre de paso será de 210 cm.
- La pendiente longitudinal admitida de la rampa depende de su largo, para tramos inferiores a 3 m., no superará el 10%, para tramos entre 3 y 10 m. será de 8%, para tramos entre 10 y 15 m. será de 6% y para tramos de más de 15 m. la pendiente máxima permitida es del 3 %.
- La rampa deberá contar con un sistema de sujeción como los pasamanos que serán colocados a una altura comprendida entre 95 y 105 cm.

4.3.3. Acceso a interiores

El acceso a interiores de los lugares de alojamiento para la movilización a las habitaciones y diferentes departamentos como son los pasillos y las escaleras, deben tener las medidas adecuadas para garantizar una mejor movilización de los huéspedes.

4.3.3.1. Pasillos

De acuerdo a los resultados del análisis de la oferta respecto a esta variable se verifico que todos lugares de alojamiento cumplen con las medidas mínimas de los pasillos, pero el 32% no cuenta con un sistema de sujeción como son los pasamanos.

Los sitios de alojamiento deben tomar en cuenta los siguientes parámetros respecto al tipo de pasillos adecuados.

- El suelo de los pasillos preferiblemente deben ser antideslizantes.
- Contar con un sistema de sujeción como pasamos.
- Los pasillos deben contar con una buena iluminación.
- Evitar que los pasillos cuenten con tramos muy largos. Y si cuentan con tramos largos ubicar asientos cada 10 metros.

Las medidas de acuerdo a lo regulado por (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización , 2016), establece lo siguiente:

Dimensión INEN 004:

- Un pasillo deberá contar con las siguientes dimensiones; 120 cm de ancho.
- Los pasamanos deben ser colocados a una altura comprendida entre 85 a 90cm medidos verticalmente sobre el nivel del piso terminado

4.3.3.2. Escaleras

De acuerdo a los resultados del análisis de la oferta respecto a esta variable se verificó que el 68 % cuentan con pasamanos en escaleras.

Los sitios de alojamiento deben tomar en cuenta los siguientes parámetros respecto a las escaleras.

- El suelo de las escaleras serán antideslizantes
- Debe contar con un sistema de sujeción como los pasamanos.
- en caso de no existir ascensor se deberá implementar otro sistema de elevación, como las rampas mecánicas que se adaptan en las escaleras. (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización , 2016).

Las medidas de acuerdo a lo regulado por (Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización , 2016), establece lo siguiente:

Dimensiones INEN 004:

- Las escaleras deben tener un ancho mínimo de 120 cm y una altura entre 14 y los 17 cm.
- Los pasamanos deberán estar ubicados a los bordes, izquierdo y derecho a una altura de 90 cm referidas al borde desde cada grada.

Conclusiones

Se Identificó que el segmento de la tercera edad en su mayoría viaja de una a dos veces al año en edades entre 65 a 70 años por periodos de 1 a 7 días, las personas de la tercera edad no viajan al año constantemente debido a que prefieren desplazarse a los destinos turísticos principalmente con la familia, por ende, están a disposición del tiempo del núcleo familiar para realizar cualquier viaje, a pesar de esto los gastos por viaje de las personas de la tercera edad son significativos para el turismo dejando un promedio de gastos entre 300 a más de 400 dólares por viaje. Relacionado al comportamiento en el sector de alojamiento, las personas de la tercera edad buscan alojamientos de calidad media alta, prefieren hospedarse en hoteles y hosterías en categorías entre tres a cuatro estrellas, para la decisión de compra se fijan especialmente en los servicios e infraestructura.

Otavalo cuenta con 28 servicios de alojamiento con las siguientes clasificaciones; hoteles, hostales hosterías y haciendas turísticas, el 53% de estos establecimientos están en categorías de una a dos estrellas, Por ende la calidad se ve disminuida tanto en infraestructura y servicios que se describen en el análisis de la oferta estudiados, Referido al estudio que se realizó de la oferta de alojamiento orientada al segmento de la tercera edad se pudo denotar problemas de calidad en servicios e instalaciones como: la falta estacionamientos propios, falta de instalaciones de acondicionamientos térmicos, nula instalación de ascensores.

Además la mayoría de sitios de alojamiento no tienen una infraestructura adecuada asociadas a las normas INNEN en donde se establece que para el acceso al interior deben tener entradas y puertas de acceso accesibles, el 78% tienen puertas de acceso de tipo común 14% de tipo vaivén y 7% abatibles, que no son recomendadas por las normas INNEN y que a su vez menciona que el tipo de puerta debe ser automática, referente a las entradas de acceso solamente un 18% cuenta con estradas accesibles o rampas.

Recomendaciones

El Gobierno Autónomo de la ciudad de Otavalo debe disponer ordenanzas en temas de accesibilidad en los establecimientos de alojamiento, en donde se exija los diseños de infraestructura según la normalización del instituto ecuatoriano INEN, de tal manera que garantice la supresión de barreras que limita a personas vulnerables como las personas de la tercera edad a recibir un servicio adecuado y a su vez pueden movilizarse de manera segura.

El porcentaje de adultos mayores en Ecuador según el Instituto Nacional de Estadísticas y censos (2010) establece que para el año 2050 alcanzará el 18% de la población total, para lo cual se recomienda a los administradores de los establecimientos de alojamiento buscar alternativas para integrar una oferta adecuada para personas de la tercera edad como clientes potenciales a futuro.

A partir de esta investigación, donde se determinó el estudio de la demanda turística del segmento nacional de la tercera edad, se recomienda posteriores investigaciones del mismo segmento, pero de personas internacionales.

Bibliografía

- (2016). Quito: Recuperado el 27 de junio de 2019, de:
<https://www.normalizacion.gob.ec/>.
- Angulo, C. T. (2016). *Estudio del turismo social y su influencia en el mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor en la provincia de Cotopaxi*. Latacunga: Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga. Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Ávila, M. &. (2015). Destinos turísticos inteligentes. *Economía industria*, (395), 61-69.
- Barragán, L. (2010). *Hotelería*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Blanco, R. (2006). La Equidad y la Inclusión Social: Uno de los Desafíos de la Educación y la Escuela Hoy. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* , 4.
- Cabrera, I. (2004). *El tiempo de nuestra dicha. Ensayo en torno a la tercera edad*. Santiago-Chile: RIL editores.
- Colina, M. (2009). *Marketing turístico*. . Barcelona- España : Primera edición. Barcelona: Digital.
- Concha, Y. G. (2017). Efectos de un programa de ejercicio físico combinado sobre la capacidad funcional de mujeres mayores sanas en Atención Primaria de Salud. *fisioterapia*, 39 (5), 195-120.
- Constitución de la República de Ecuador. (2008). *Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449*. Quito- Ecuador.
- Delmar, K. (2008). *Arquitectura para la tercera edad, barreras arquitectónicas*. Salvador: Digital. Primera Edición.
- Ejarque, J. (2016). *Marketing y gestión de destinos turísticos*. Madrid: Pirámide: Primera edición.
- Fassio, V. (2008). *Adulto mayor, salud, dependencia y calidad de vida*. . Madrid: Deus digital. Primera Edición.
- Fernández, C. &. (2006). *Segmentación de mercados: buscando la correlación entre variables sociológicas y demográficas*. Bogotá: Segunda Edición: Revista colombiana de marketing.
- Fernández, M. (2007). *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Cádiz: tesis doctoral. Facultad de ciencias económicas y empresariales. Universidad de Cádiz.

- Figini, L. (2006). *Espacio libre de barreras diseño Universal*. Buenos aires: Nobuko: primera edición.
- Garrido, V. (2003). *La supresión de barreras arquitectónicas*. Madrid.: recuperado 29 de junio de 2019 de: <http://.imsersomayores.csic.es/documentos/camino-supresion-01.pdf>.
- Gómez, B. &. (2012). *Regionalización turística del mundo*. Barcelona-España: Ediciones de la Universidad de Barcelona.
- Hoyo, M. &. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, (25), 25-44.
- Huerta, V. (2016). Turismo accesible en el parque natural Somiendo. Oviedo: tesis de maestría (Master en Dirección y planificación en turismo, Universidad de Oviedo).
- Instituto Nacional de estadística y censo. (2010). Recuperado 27 de junio de 2019, de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>.
- Instituto Nacional de meteorología en Hidrología. (2019). Quito: Recuperado el 27 de junio 2019, de: <http://www.inamhi.gob.ec/>.
- Jiménez, R. (2013). *Mercados turísticos*. España: Pearson. Primera Edición.
- Kotlre, P. M. (2015). *Marketing Turístico*. Madrid: Pearson. Sexta Edición.
- Ley del anciano. (1991). *Ley del anciano*. Quito: (Codificación No. 2006-007).
- Males, M. &. (2015). *Plan de negocios para el taller artesanal de la familia Morales, ubicado en la comunidad de la Compañía, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador*. Otavalo: Tesis de pregrado: Universidad de Otavalo.
- Manual de accesibilidad. (2009). *Paradores Turísticos de España, S A*. Madrid: Artegraf, S. A.
- Manual de Alojamiento Turístico. (2015). Quito: Recuperado 27 de junio de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/MANUAL-DE-APLICACION-DEL-REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TUR%C3%8DSTICO.pdf>.
- Marín, M. G. (2006). Modelo de ocio activo en las personas mayores: revisión desde una perspectiva psicosocial. . *SOCIOTAM: Revista internacional de ciencias sociales y humanidades* , 16 (1), 147-167.
- Martínez, A. C. (2000). *Educación para la salud: la apuesta por la calidad de vida*. Arán Ediciones.
- Martínez, E. (2015). *Una fundación que el en 2015, contribuirá en el bienestar de una comunidad con discapacidad, afectada por la pobreza y la exclusión social*. Bogotá-Colombia: tesis de pregrado, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas).

- MIES. (2012). Calidad de vida. *Ministerio de Inclusión Económica y Social*, Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012). Calidad de vida. Obtenido de Recuperado 28 de mayo 2019 <https://www.inclusion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/05/INFORME-MIESS.pdf>.
- Ministerio de turismo. (2016). *Manual de aplicación del reglamento de alojamiento turístico*. Quito: Recuperado: 29 de junio de 2019 de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/MANUAL-DE-APLICACION-DEL-REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TUR%C3%8DSTICO.pdf>.
- Ministerio del Turismo. (2018). Quito: Recuperado el 27 de junio de 2019, de: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>.
- MINTUR. (2015). *Catastro de establecimientos turísticos*. Otavalo: Ministerio de Turismo.
- Monteagudo, F. A. (2014). *Etapas del envejecimiento satisfactorio*. Argentina: Astena. Primera edición.
- Morales, A. (2016). *Factores que influyen en el comportamiento del consumidor del servicio de residencias para adultos mayores en Lima Metropolitana*. Lima-Perú: (trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración).
- Morán, G. &. (2010). *Método de investigación*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización . (2016). Quito: Recuperado el 27 de junio de 2019, de: <https://www.normalizacion.gob.ec/>.
- OIMTS. (2010). *Turismo para todos solidario y disponible. Disponible en. Turismo para todos solidario y disponible.:* Recuperado de: <http://www.oits-isto.org>. 04 de junio de 2019.
- Otavalo, M. (2015). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Otavalo-Provincia Imbabura*. Otavalo: Administración del municipio Otavalo.
- Palella, S. &. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Editorial FEDUPEL. segunda edición.
- Quesada, R. (2006). *Elementos del turismo*. San José - Costa Rica: Primera Edición. Euned.
- Rojó, F. (2011). *Calidad de vida y envejecimiento: la visión de los mayores sobre su condición de vida*. Bilbao-España: Grupo Ibersaf.
- Salazar, X. (2017). *Potencialidad de Quito para desarrollar el turismo de la 3ra edad*. Quito-Ecuador: Tesis de pregrado, Universidad de las

fuerzas armadas ESPE. Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.).

Santesmases, M. (2012). *Marketing: Conceptos y Estrategias*. Madrid: Pirámide.

Schenkel, E. (2013). El turismo social como política estatal en Sudamérica. *Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural*, 173.

Talaya, E. (2014). Los nuevos desarrollos turísticos en España y su efecto en la recuperación y/o promoción económica. *Papers de turisme*, (17), 33-44.

Tamayo, T. &. (2010). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.: Editorial LIMUSA.

Turístico, M. d. (2015). *Reglamento de Alojamiento turístico*. Quito: Recuperado 29 de junio de 2019 de: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento-de-Alojamiento-Turistico-con-Reformas-del-14.10.2015.pdf>.

ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos encuesta.
Universidad Técnica del Norte.
Encuesta dirigida a turistas de la tercera edad.

Objetivo: Determinar el perfil del segmento de mercado, personas de la tercera edad que consume la oferta hotelera de la ciudad de Otavalo.

Estimado turista la veracidad de sus respuestas será de gran aporte al desarrollo de la investigación.

EDAD: ()

GÉNERO: Masculino () femenino ()

1. Lugar de procedencia.

Costa () Sierra () Amazonia () Galápagos ()

2. ¿Con que frecuencia realiza viajes de turismo al año?

- Una vez al año. ()
- Dos veces al año ()
- Tres veces al año ()
- cuatro veces al año ()
- 5 a 10 veces al año ()

3. ¿Cómo prefiere organizar sus viajes de turismo?

- Organizado por una agencia de viajes ()
- Organizado por su propia cuenta ()
- Otros ()

4. ¿Cuántos días de promedio dura cada uno de sus viajes?

- Un día ()
- Entre dos y tres días ()
- Entre cuatro y siete días ()
- Entre una semana y dos semanas ()
- Más de dos semanas ()

5. ¿Cuánto dinero promedio gasta en cada uno de sus viajes?

- 100 \$ ()

- 200\$ ()
 - 300\$ ()
 - Más de 400\$ ()
- 6. ¿Qué tipo de establecimientos prefiere utilizar al momento de hospedarse?**
- Hotel ()
 - Hostal ()
 - Cabañas ()
 - Hostería ()
 - Otros ()
- 7. Al momento de elegir un establecimiento hotelero. ¿En qué categoría de estrellas Usted prefiere hospedarse?**
- Hotel Dos estrellas ()
 - Hotel tres estrellas ()
 - Hotel 4 estrellas ()
 - Hotel 5 estrellas ()
- 8. En sus viajes a los diferentes atractivos turísticos. ¿Con quién usted prefiere viajar?**
- Solo ()
 - Familia ()
 - Amigos ()
 - Esposa ()
- 9. ¿posee algún tipo de discapacidad?**
- Discapacidad Física ()
 - Discapacidad auditiva ()
 - Discapacidad cognitiva ()
 - Ninguna ()
- 10. Al momento de elegir un establecimiento hotelero ¿Qué característica o factor influye en su decisión de compra?**
- Infraestructura ()
 - Seguridad ()
 - Servicios que poseen ()
 - Localización del hotel ()

11. ¿Qué actividades de recreación usted prefiere realizar al momento de hospedarse en un establecimiento hotelero?

- Piscina (Sauna, turco) ()
- Spa ()
- Sala de juegos ()
- Sala de lectura ()

Instrumento de recolección de datos, ficha de observación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERÍA EN TURISMO

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA APLICAR A LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE OTAVALO.

OBJETIVO: IDENTIFICAR LA OFERTA TURÍSTICA HOTELERA DE LA CIUDAD DE OTAVALO ORIENTADA AL SEGMENTO DE PERSONAS DE TERCERA EDAD.

NOMBRE DEL HOTEL		CAPACIDAD INSTALADA		CATEGORIZACIÓN	
INSTALACIONES GENERALES					
DESCRIPCIÓN	SI		NO		
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DENTRO DEL HOTEL					
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO FUERA DEL HOTEL.					

NO CUENTA CON SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO		
PASILLOS.- EL ANCHO MÍNIMO DE PASILLOS SERÁ 1.50M.		
ASCESOR		
ACONDICIONAMIENTO TÉRMICO EN ÁREAS DE USO COMÚN: ENFRIAMIENTO O CALEFACCIÓN ARTIFICIAL		
ACCESO A EXTERIORES		
LLANO AL MISMO NIVEL DE LA CERA.		
ACCESO CON ESCALONES		

ACCESO CON ESCALONES Y RAMPA.		
PUERTA DE TIPO CORRIENTE		
PUERTA AUTOMÁTICA		
PUERTA GIRATORIA		
PUERTA ABATIBLE		
PUERTA CORREDIZA		
PUERTA DE VAIVÉN		
ACCESO INTERIOR		
LOBBY		
AGARRADERAS		
PASAMANOS		
ESCALERAS O GRADAS CUENTAN CON PASAMANOS.		

PASILLOS CON ILUMINACION		
SEÑALIZACIÓN		
VISUALES		
TÁCTILES		
SONORAS		

Validación de instrumentos de recolección de datos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA EN TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN TURISMO

Validación de instrumentos de recopilación de información

Estudiante:	EDISON ANDRÉS SALAZAR BURGOS		
Ciclo:	Octubre 2017 – Febrero 2018	Fecha de revisión:	Febrero 06 - 2018
Tema:	Oferta y demanda de alojamiento turístico para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador.		
Problema:	¿Cuáles son las condiciones actuales de oferta y demanda de alojamiento para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador?		
Objetivo General:	Identificar las condiciones de oferta y demanda de alojamiento turístico para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador.		
Objetivo Específico 1:	Caracterizar la normativa legal que ampara los derechos de las personas de la tercera edad en Ecuador.	Instrumento	Información bibliográfica.
Objetivo Específico 2:	Identificar la oferta turística hotelera de la ciudad de Otavalo orientada al segmento de personas de tercera edad.	Instrumento	Fichas de observación
Objetivo Específico 3:	Determinar el perfil del segmento de mercado, personas de la tercera edad que consume la oferta hotelera de la ciudad de Otavalo.	Instrumento	Encuestas
Objetivo Específico 4:	Describir las adecuaciones de infraestructura a realizar en los servicios hoteleros de la ciudad Otavalo Ecuador para personas de la tercera edad.	Instrumento	Información bibliográfica

	¿Es adecuado el instrumento para el objetivo específico?		¿Es correcta la estructura y diseño del instrumento?	
	Sí	No	Sí	No
Instrumento Objetivo Específico 1:	✓		✓	
Instrumento Objetivo Específico 2:	✓		✓	
Instrumento Objetivo Específico 3:	✓		✓	
Instrumento Objetivo Específico 4:	✓		✓	

MSC. VICTORIA RUIZ

DOCENTE INGENIERÍA EN TURISMO, FACA-UTN

CI: 040139385-5



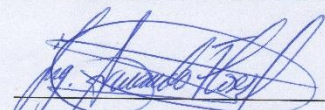
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA EN TURISMO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN TURISMO**

Validación de instrumentos de recopilación de información

Estudiante:	EDISON ANDRÉS SALAZAR BURGOS		
Ciclo:	Octubre 2017 – Febrero 2018	Fecha de revisión:	Febrero 06 - 2018
Tema:	Oferta y demanda de alojamiento turístico para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador.		
Problema:	¿Cuáles son las condiciones actuales de oferta y demanda de alojamiento para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador?		
Objetivo General:	Identificar las condiciones de oferta y demanda de alojamiento turístico para el segmento de tercera edad Otavalo-Ecuador.		
Objetivo Específico 1:	Caracterizar la normativa legal que ampara los derechos de las personas de la tercera edad en Ecuador.	Instrumento	Información bibliográfica.
Objetivo Específico 2:	Identificar la oferta turística hotelera de la ciudad de Otavalo orientada al segmento de personas de tercera edad.	Instrumento	Fichas de observación
Objetivo Específico 3:	Determinar el perfil del segmento de mercado, personas de la tercera edad que consume la oferta hotelera de la ciudad de Otavalo.	Instrumento	Encuestas
Objetivo Específico 4:	Describir las adecuaciones de infraestructura a realizar en los servicios hoteleros de la ciudad Otavalo Ecuador para personas de la tercera edad.	Instrumento	Información bibliográfica

	¿Es adecuado el instrumento para el objetivo específico?		¿Es correcta la estructura y diseño del instrumento?	
	Sí	No	Sí	No
Instrumento Objetivo Específico 1:				
Instrumento Objetivo Específico 2:				
Instrumento Objetivo Específico 3:				
Instrumento Objetivo Específico 4:				

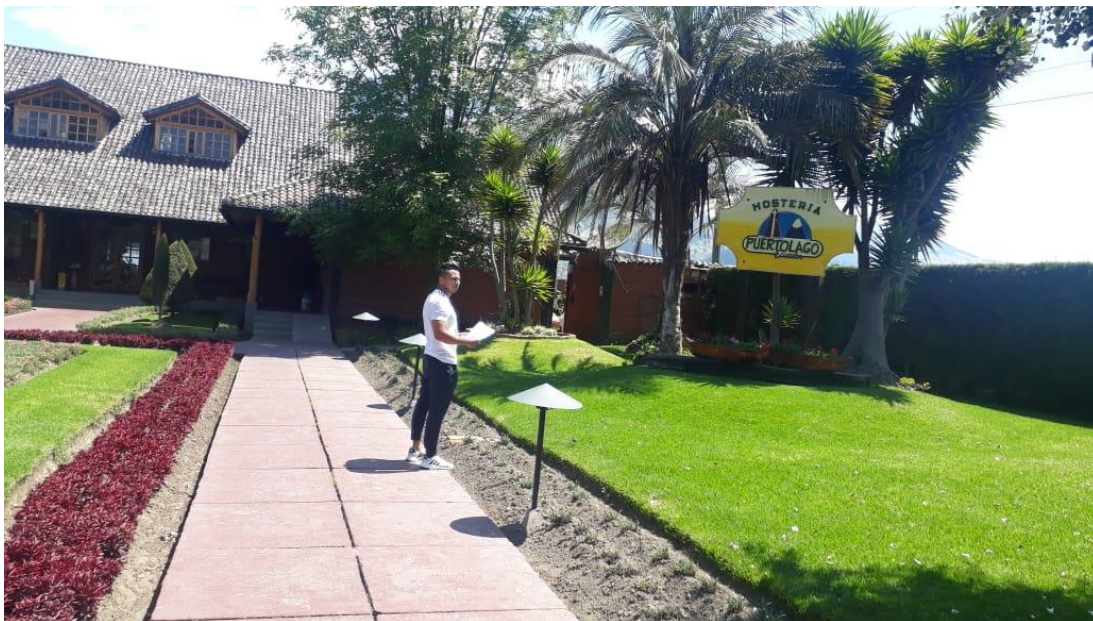

MSC. Armando Flores

DOCENTE INGENIERÍA EN TURISMO, FACA-UTN

CI: 100223641-0

Evidencias fotográficas

Lugares visitados





Entrevista con recepcionistas de alojamiento





Personas de la tercera edad encuestadas.



