

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

“INVESTIGACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS PARA HUÉSPEDES CON DISCAPACIDAD EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

**Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de
Ingeniería en Administración Hotelera y Turística**

AUTOR:

Diana Belén Luna Melo

TUTOR:

Ing. Carlos Fernando Guijarro Cadena Mg.

Quito - Ecuador

2013

UNIVERSIDAD
ISRAEL*"Responsabilidad con pensamiento positivo"*

Informe Final de Tutoría

QUITO 13 AGOSTO 2013

TUTOR:	Ing, Carlos F. Guijarro C, M.Ed
ESTUDIANTE:	Diana Belén Luna Melo
TEMA:	Investigación de las Buenas Prácticas Hoteleras para huéspedes con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito
CARRERA / PROGRAMA	Hotelería y Turismo

Yo, Ing, Carlos Fernando Guijarro Cadena, M.Ed., doy fé que el TT presentado por el estudiante en referencia ha cumplido con la metodología establecida, y está apto para continuar con el proceso de evaluación.

Atentamente,

Tutor: Ing, Carlos F. Guijarro C, M.Ed
CC: 171412950-7

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

AUTORÍA DE TESIS

En calidad de estudiante de la Carrera Administración Hotelera y Turística, declaro que los contenidos de este Trabajo de Graduación, requisito previo a la obtención del Grado de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas, son absolutamente originales, auténticos y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, Noviembre del 2013

Diana Belén Luna Melo

CC: 172352412-8

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueban la tesis de graduación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica “ISRAEL” para títulos de pregrado.

Quito, Noviembre 2013

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

PRESIDENTE

MIEMBRO 1

MIEMBRO 2

DEDICATORIA

Son varias las personas especiales que me gustaría agradecer por su apoyo, ánimo y compañía en esta etapa de mi vida.

A mis padres porque al normarlos los mejores padres del mundo no me equivoco, gracias por su esfuerzo, por su lucha incansable, y apoyo constante en estos años de estudio.

A mi hermana Carla que me ha enseñado a luchar por cada uno de mis sueños.

A toda mi familia que me ha apoyado en este largo camino.

A todas las personas que me ayudaron de alguna forma a cumplir una de mis metas, mil gracias porque de alguna manera forman parte de lo que ahora soy.

AGRADECIMIENTO

A Dios principalmente por darme sabiduría, por bendecirme inmensamente, por iluminar mi camino y estar siempre presente.

A mis padres por su ejemplo de lucha, quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin.

A mi director de tesis al Ing. Carlos Guijarro Mg. por su apoyo, confianza, y por su capacidad de guiar mis ideas.

Agradezco de manera muy especial a Marco Gutiérrez por su preocupación, ayuda la cual fué un aporte invaluable y un estímulo permanente.

A todos aquellos que han forjado mi camino.

ÍNDICE GENERAL

A. PRELIMINARES	
Portada.....	
Aprobación del tutor.....	ii
Autoría de tesis.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenido.....	vii
Índice de cuadros.....	x
Índice de gráficos.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
B. CONTENIDO	

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Introducción.....	1
Tema.....	2
Línea de investigación con la que se relaciona.....	2
Planteamiento del problema.....	2
Contextualización.....	4
Macroentorno.....	4
Mesoentorno.....	5
Microentorno.....	6
Delimitación del objeto de la investigación.....	7
Justificación.....	7
Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA

Antecedentes investigativos.....	9
Fundamentación teórica.....	10
Marco teórico.....	11
1. Hotelería.....	12
1.1. Antecedentes de la hotelería	12
1.2. La industria hotelera	12
1.3. Tipos de establecimientos.....	17
1.4. Calidad de servicio en los hoteles	17
1.5. Demanda turística hotelera	18
2. Personas con discapacidad.....	19
2.1. Discapacidad y sociedad.....	22
2.2. Discapacidad en el Ecuador.....	24
2.2.1. Antecedentes históricos de la discapacidad en el Ecuador	24
2.3. Turismo accesible	26
2.4. Accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad.....	26
2.5. Accesibilidad a hoteles para personas con discapacidad	29
Marco legal	31
Marco conceptual.....	38
Análisis situacional	41
Macroentorno.....	41
Mesoentorno	50
Hipótesis de trabajo.....	52
Señalamiento de variables.....	52
Enfoque de modalidad	52
Tipos de trabajo de investigación.....	53
Referencia estadística.....	55
Plan de recolección de la información	55
Plan muestral para la entrevista	55
Plan muestral para la encuesta	58

Plan muestral para la observación.....	63
--	----

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Análisis	66
Interpretación de resultados	66
Interpretación de resultados de la entrevista	66
Interpretación de resultados de la observación	80
Interpretación de resultados de la encuesta.....	83
Hipótesis	99
Verificación de hipótesis.....	99
Viabilidad.....	99
Título de la propuesta de solución a ser implementada	103
Datos informativos del beneficiario de la propuesta.....	103
Justificación de la propuesta	103
Objetivos de la propuesta.....	104
Análisis de factibilidad de implementación de la propuesta	104
Perspectiva y evaluación de impactos de la propuesta.....	110

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	118
Recomendaciones	119

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía	121
Anexos.....	124

ÍNDICE DE CUADROS

1. Cuadro N. 1: <i>Concepciones históricas de la discapacidad</i>	10
2. Cuadro N. 2: <i>Crecimiento turístico enero 2012-abril 2013</i>	42
3. Cuadro N. 3: <i>Cifras mundiales de discapacidad</i>	45
4. Cuadro N. 4: <i>Ecuador discapacidad en cifras (2010)</i>	46
5. Cuadro N. 5: <i>Ecuador discapacidad en cifras por género</i>	46
6. Cuadro N. 6: <i>Ecuador discapacidad en la provincia de Pichincha</i>	47
7. Cuadro N. 7: <i>Matriz de metodología</i>	53
8. Cuadro N. 8: <i>Perfil del encuestado</i>	59
9. Cuadro N. 9: <i>Diseño de la observación</i>	63
10. Cuadro N.10: <i>Observación: Aspectos a observar</i>	65
11. Cuadro N.11: <i>Análisis de resultados de las entrevistas realizadas en hoteles</i>	67
12. Cuadro N. 12: <i>Interpretación de resultados de las entrevistas en hoteles</i>	68
13. Cuadro N.13: <i>Análisis de resultados de la entrevista realizada en el CONADIS</i>	74
14. Cuadro N.14: <i>Interpretación de resultados de entrevista en el CONADIS</i>	76
15. Cuadro N.15: <i>Análisis de resultados de las observaciones</i>	80
16. Cuadro N.16: <i>Resultados de la pregunta N. 1: ¿usted realiza viajes?</i>	84
17. Cuadro N.17: <i>Resultados de la pregunta N. 2: ¿cuando usted viaja se hospeda en?</i>	85
18. Cuadro N.18: <i>Resultados de la pregunta N. 3: ¿con qué frecuencia usted requiere de los servicios de un hotel?</i>	86
19. Cuadro N.19: <i>Resultados de la pregunta N. 4: ¿los hoteles que frecuenta cuentan con la estructura necesaria para facilitar su movilización?</i>	87
20. Cuadro N.20: <i>Resultados de la pregunta N. 5: ¿los hoteles que visita, las habitaciones están diseñadas para facilitar su estadía?</i>	88
21. Cuadro N.21: <i>Resultados de la pregunta N. 6: considera que el personal que brinda servicio en los hoteles está: (en cuanto al servicio a personas con discapacidad)</i>	89

22. Cuadro N.22: <i>Resultados de la pregunta N. 7: ¿qué aspectos considera usted necesarios que tenga un hotel para mejorar su estadía?</i>	90
23. Cuadro N.23: <i>Resultados de la pregunta N. 8: ¿qué servicios considera usted que debe brindar un hotel para una mejor estadía?</i>	91
24. Cuadro N.24: <i>Resultados de la pregunta N. 9: ¿cómo considera la situación actual de los hoteles para brindar un servicio a personas con discapacidad?</i>	92
25. Cuadro N.25: <i>Resultados de la pregunta N. 10: conoce usted en Quito un hotel que brinde productos y servicio de calidad para personas con discapacidad:</i>	93
26. Cuadro N.26: <i>Interpretación de resultados de la encuesta</i>	93
27. Cuadro N. 27: <i>Marco Lógico</i>	137
28. Cuadro N.28: <i>Matriz Marco Lógico</i>	112
29. Cuadro N.29: <i>Matriz impactos ambientales</i>	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Gráfico N. 1: <i>Símbolo Internacional de Discapacidad Física</i>	20
2. Gráfico N. 2: <i>Símbolo Internacional de Discapacidad Visual</i>	21
3. Gráfico N. 3: <i>Símbolo Internacional de Discapacidad Auditiva</i>	21
4. Gráfico N. 4: <i>Símbolo Internacional de Discapacidad Intelectual</i>	21
5. Gráfico N. 5: <i>Crecimiento Turístico enero 2012-abril 2013</i>	43
6. Gráfico N. 6: <i>Ingreso de Divisas 2010</i>	43
7. Gráfico N. 7: <i>Frecuencia de viajes de personas con discapacidad</i>	84
8. Gráfico N. 8: <i>Hospedaje en:</i>	85
9. Gráfico N. 9: <i>Frecuencia de uso de servicios de un hotel</i>	86
10. Gráfico N. 10: <i>Hoteles cuentan con la estructura necesaria para facilitar la estadía</i>	87
11. Gráfico N. 11: <i>Habitaciones diseñadas para facilitar su estadía</i>	88
12. Gráfico N. 12: <i>Personal que brinda atención a discapacitados</i>	89
13. Gráfico N. 13: <i>Aspectos necesarios que debe poseer un hotel</i>	90
14. Gráfico N. 14: <i>Servicios que debe brindar un hotel a personas discapacitadas</i>	91
15. Gráfico N. 15: <i>Condición actual de los hoteles en Quito para brindar servicio a las personas con discapacidad</i>	92
16. Gráfico N. 16: <i>Hoteles accesibles en Quito para personas con discapacidad</i>	93
17. Gráfico N. 17: <i>Aspectos para mejorar el servicio de alojamiento</i>	107

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N. 1: <i>Fisher de la problemática de la planta turística al ofrecer servicio a las personas con discapacidad</i>	125
Anexo N. 2: <i>Fisher de la problemática de la planta hotelera al ofrecer servicio a las personas con discapacidad</i>	127
Anexo N. 3: <i>Número de personas con discapacidad carnetizadas distribuidas por género</i>	128
Anexo N. 4: <i>Número de personas con discapacidad carnetizadas distribuidas por causa que originó la discapacidad</i>	130
Anexo N. 5: <i>Hoteles accesibles en el mundo</i>	132
Anexo N. 6: <i>Observación instalaciones del hotel Best Wester Plaza</i>	135
Anexo N. 7: <i>Observación instalaciones del hotel Río Amazonas</i>	138
Anexo N. 8: <i>Observación instalaciones del hotel Reina Isabel</i>	139
Anexo N. 9: <i>Observación instalaciones accesibles CONADIS</i>	140
Anexo N. 10: <i>Aplicación de encuestas</i>	144
Anexo N. 11: <i>Entrevistas</i>	145
Anexo N. 12: <i>Glosario de abreviaturas y siglas</i>	147
Anexo N. 13: <i>Producto Prototipo</i>	148
<i>Manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad</i>	149

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y TURÍSTICAS

TEMA:

“INVESTIGACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS PARA
HUÉSPEDES CON DISCAPACIDAD EN EL DISTRITO METROPOLITANO
DE QUITO”

AUTORA

Diana Belén Luna Melo

TUTOR

Ing. Carlos Guijarro Mg.

RESUMEN

El segmento de mercado de las personas con discapacidad cobra cada vez más importancia en el sector turístico, su creciente expansión, integración y participación en el mercado turístico ha llevado a considerarlos un mercado potencial para el turismo.

Para dar un buen servicio turístico a las personas con discapacidad se debe empezar por el estudio de la planta hotelera de Quito.

La presente investigación muestra la situación actual de los hoteles de la ciudad de Quito en cuanto al servicio que brindan a las personas con discapacidad.

Este estudio induce a reflexionar, a combatir la discriminación y las barreras para desarrollar turismo accesible que beneficie a las personas con discapacidad.

La implementación de accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Quito incrementará la satisfacción del cliente, mejorará la calidad de servicio, y eliminará barreras que impidan el correcto desenvolvimiento de las personas con discapacidad todo esto se engloba en la aplicabilidad de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.

PALABRAS CLAVE: Discapacidad, hoteles, turismo accesible, accesibilidad buenas prácticas hoteleras.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TOPIC:

“INVESTIGATION OF GOOD PRACTICES HOTELIERS TO DISABLED GUEST IN QUITO”

AUTHOR

Diana Belén Luna Melo

TUTOR

Ing. Carlos Guijarro Mg.

ABSTRACT

The market's segment of disabled people receives increasingly importance in the tourist sector, its increasing expansion, integration and market share has led to consider them as a potential market for the tourism but it is necessary to begin from the study of the Quito's hotels in order to give a good tourist service to disabled people.

The present investigation shows the current situation of the service that Quito's hotels offer to the disabled people. This study induces to think and to attack the discrimination and the barriers to develop accessible tourism that benefits to disabled people.

The implementation of accessibility in Quito's hotels will increase the clients' satisfaction and it will improve the service quality. Besides, it will eliminate barriers that prevent the correct development of disabled people and all of that is included in the applicability of good hotel practices for disabled guests.

KEYWORDS: disabled people, hotels, accessible tourism, accessibility, good practices hoteliers.

INTRODUCCIÓN

La importancia del turismo a nivel mundial ha llevado a profundizar un análisis dentro de la óptica de la comercialización y la investigación de nuevos mercados.

En la actualidad las personas con discapacidad han tomado protagonismo en muchos ámbitos entre ellos económicos, sociales, políticos y han hecho especial hincapié en el sector turístico.

Hoy, un desafío se presenta para el turismo, la accesibilidad, el acceso a lugares públicos y privados se ha convertido en un problema para las personas con discapacidad puesto que impide su libre actividad en diferentes lugares

El turismo accesible es una tendencia que está en constante crecimiento a nivel mundial, sobre todo en los países desarrollados, es por esto que se ejecuta una investigación de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito que detalladamente se desglosa de la siguiente manera:

Se analiza conceptos de turismo accesible a nivel mundial y local, y se investiga las condiciones físicas y sociales que se exigen en establecimientos para dar servicio a personas con discapacidad.

Se elabora un estudio de mercado a través de entrevistas, encuestas y observaciones en la planta hotelera, para comprobar la situación actual de los hoteles en la ciudad de Quito, con el fin de determinar la accesibilidad de servicios adecuados para uso y comodidad de estas personas.

Finalmente como estrategia para contrarrestar la problemática se crea una proyección de un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad para satisfacer las necesidades de las personas, mejorar el servicio de alojamiento y por ende mejorar la calidad de vida de la personas con discapacidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

TEMA

Investigación de las Buenas Prácticas Hoteleras para huéspedes con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN CON LA QUE SE RELACIONA

Línea: Productividad y Sociedad

Sublínea: Turismo Alternativo

Mencionada área de investigación científica abarca las ciencias sociales y el buen vivir, se enfoca directamente a solucionar problemas de la comunidad, es por esto que el presente proyecto tiene como finalidad investigar buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad para promover turismo accesible y poder ofrecer servicio incluyente, de calidad y especializado.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la actividad turística ha incrementado representativamente, es por esto que han aparecido nuevos grupos de turistas, entre estos están las personas con discapacidad. Pese a este incremento la ciudad de Quito carece de condiciones adecuadas para recibir a este tipo de visitantes.

Esta situación se genera debido a varios factores, uno de ellos es que la ciudad de Quito es arquitectónicamente excluyente, el diseño de la ciudad y específicamente sus edificios y dependencias, no han sido concebidos con miras a recibir personas con discapacidad, por lo tanto en espacios públicos y espacios privados existen barreras físicas que impiden brindar condiciones óptimas para estas personas, ocasionando incomodidad y descontento al momento de hacer turismo. Esta situación se ve extendida en el sector hotelero puesto que tampoco se ha tomado en cuenta las necesidades de estas personas para el diseño de los hoteles, además que los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento carecen de personal capacitado para atender y brindar un excelente servicio a este segmento.

Acotando a esto, las personas con discapacidad están sujetas a soportar barreras de comunicación que impiden la expresión y recepción de mensajes, barreras de transporte que impiden el adecuado desplazamiento y barreras psicosociales las que provocan discriminación a los grupos vulnerables, ya sea por ignorancia, perjuicio, superstición, temor o simplemente por considerar a las personas con discapacidad como un tema netamente médico. Esto complementado con la falta de control de las leyes para personas con discapacidad ocasiona que entidades no cumplan las leyes y excluyan a las personas con discapacidad de sus mercados.

Estos factores han provocado que no se pueda brindar condiciones adecuadas a los huéspedes con discapacidad, generando incomodidad y mal servicio en la estadía de este segmento, lo cual ha creado problemas tanto para el hotel, el personal, y para los huéspedes. Desaprovechando así un segmento importante del turismo que se encuentra en aumento.

De continuar la problemática actual se corre el riesgo de perder un segmento potencial e importante de turistas que ingresen a Quito por no contar con las condiciones adecuadas tanto en infraestructura como en servicios

Para lo cual es necesario establecer buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito, para poder brindar un servicio adecuado a este creciente segmento de turistas.

CONTEXTUALIZACIÓN

En el Ecuador, la concepción de la discapacidad ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, es así como años atrás se brindaba atención a este segmento por caridad o beneficencia pero en la actualidad la discapacidad en el Ecuador es tratada como política de Estado lo que en definitiva implica inclusión, accesibilidad, atención preferencial, entre otros.

La creciente incorporación de personas con discapacidad a la actividad turística evidencian la necesidad de adecuar los espacios urbanos, públicos, privados, transporte, sistemas de comunicación entre otros es por esto fundamental ejecutar estrategias para satisfacer las necesidades de los turistas con cierto tipo de discapacidad.

Las necesidades al momento de hacer turismo y las condiciones de vida de este grupo de población se pueden contrarrestar mediante la ejecución de las normas de accesibilidad al medio físico propuestas por el INEN estableciendo buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad, para validar el presente estudio por basarse en leyes y normas que rigen el estado ecuatoriano para que el huésped pueda acceder a un establecimiento de alojamiento incluyente que elimine las barreras que impiden la autonomía personal y el libre desplazamiento de los turistas discapacitados y así no perder un mercado potencial de turistas.

MACROENTORNO

Para el desarrollo de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad se debe conocer los factores externos que rodean tanto a las personas con discapacidad como a la planta hotelera de Quito

En el ámbito económico, el Distrito Metropolitano de Quito al ser el centro de turismo nacional e internacional puesto que posee un potencial atractivo turístico el centro histórico declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad convirtiéndose así en un destino obligatorio, según Hoteles Quito (2013) la ciudad cuenta con la más variada posibilidad de alojamiento de acuerdo a cada uno de los gustos del turista muchos de estos de primera clase muy populares para personas de negocios u hoteles más económicos, dependiendo la necesidad y gusto del turista.

En el ámbito político-legal, las personas con discapacidad son un segmento que en la actualidad se está prestando principal atención, gracias al surgimiento de Organismos y leyes que promueven la calidad de vida de las personas con discapacidad, entre ellos tenemos: la Constitución 2008 del Ecuador que plantea los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria entre ellos las personas con discapacidad, así también la Ley Orgánica de Discapacidades que demanda de una infraestructura física y condiciones adecuadas, para facilitar las actividades de las personas con discapacidad.

En el ámbito socio-cultural, la situación de las personas con discapacidad no sólo abarca los problemas médicos en sí, sino conlleva problemas como las relaciones interpersonales, las actividades sociales, educación, empleo que son entornos donde se ejecutan un tipo de discriminación a mencionadas personas por las barreras arquitectónicas existentes que limitan o impiden el acceso y movilidad a un ámbito socio-cultural.

Así también muchas de las personas o entidades en la actualidad no muestran interés en este segmento de personas puesto que los miran como un tema netamente médico o psicológico y no prestan mayor atención para mejorar su calidad de vida y satisfacer sus necesidades sin ejercer ningún tipo de discriminación.

MESOENTORNO

Los hoteles de 4 y 5 estrellas del Distrito Metropolitano de Quito poseen una buena dirección, planificación, organización y control de cada una de sus actividades, cuentan con amplia infraestructura y mantenimiento de la misma, diversidad de servicios y personal capacitado para brindar un servicio de calidad. Los diferentes hoteles de primera clase gozan de un sin número de caracteres enfocados a los diferentes gustos, preferencias y necesidades de los turistas es decir tienen delimitado su mercado meta, así lo dice Hoteles Quito (2013).

Muchos de los hoteles que se encuentran en la ciudad de Quito pertenecen a cadenas hoteleras, los cuales poseen estándares de calidad internacional. Las grandes cadenas según Lexus (2007), poseen ventajas como personal

especializado y capacitado, debido a las funciones que se deben ejercer y producir mayor rentabilidad, se desarrolla también al personal con un mejor perfil profesional, ya que constantemente se están capacitando, se produce una mayor aceptación de demanda, ya que por ofrecer mayor capacidad de camas, se puede recibir más huéspedes y a la vez, se puede abaratar los costos de alojamiento.

Mencionados hoteles cuentan con la factibilidad económica así lo menciona Lexus (2007), para ofrecer tanto la infraestructura adecuada como un servicio de calidad para personas con discapacidad puesto que el enfoque actual de la actividad turística se concentra en prestar una dedicación especial al mercado al que hay que satisfacer siendo este las personas con discapacidad. La demanda define los productos y servicios que se debe ofertar, a partir de esto se debe preparar la organización interna para responder de mejor manera a dicho mercado.

Pese a la diversidad de hoteles de Quito, se carece de estándares de calidad para ofrecer a las personas con discapacidad un alojamiento placentero.

MICROENTORNO

La discapacidad es un tema que concierne a todo individuo de la sociedad, uno de los principales desafíos del siglo XXI es integrar a las personas con capacidades restringidas a la sociedad.

Es así que uno de los segmentos al que se está brindando especial atención actualmente dentro del sector turístico son las personas con discapacidad, por la gran cantidad de personas que integran este segmento de mercado, así como su creciente expansión, junto con la progresiva participación en el mercado turístico, llevan a considerarlos turistas potenciales.

En la actualidad al año 2013, por la cooperación del sector público y privado se ha ido implementando proyectos de accesibilidad para incrementar la satisfacción del cliente, obtener su fidelidad, así como mejorar la percepción de la imagen y la calidad de un determinado destino turístico, tratando de encaminar la oferta turística ecuatoriana para ser más competitivos en el sector turístico. La planta hotelera siendo una de las actividades relacionadas con el turismo carece de

condiciones necesarias para brindar servicio a las personas con discapacidad y para que su estadía sea placentera.

DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

Campo de Acción: La esfera de estudio es el turismo receptivo de Quito, consciente e incluyente para personas con discapacidad, y cada una de las áreas de operación y aspectos que estén estrechamente relacionados con dicha actividad

Objeto de estudio: Orientado a las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad en cuanto a la infraestructura y servicio de los hoteles de 4 a 5 estrellas del Distrito Metropolitano de Quito.

Unidades de Observación: Particularmente las instalaciones de los hoteles que comprenden el diseño y construcción de los mismos (entornos, productos, instrumentos, dispositivos, objetos etc.), la calidad del servicio (personal capacitado) y la equiparación de derechos, y accesibilidad que se acoge en los sitios de alojamiento para este segmento de turistas.

JUSTIFICACIÓN

La ciudad de Quito cuenta con un amplia industria hotelera, la misma que se enfoca en brindar servicios de calidad para la diversidad de turistas, pero no se ha hecho hincapié en optimar tanto infraestructura como servicio para las personas con discapacidad, por lo tanto es menester mejorar los aspectos mencionados para poder brindar servicio de calidad a este mercado potencial.

En la actualidad las personas con discapacidad han cobrado protagonismo gracias al surgimiento de la Constitución 2008 que contemplado ciertos artículos que atienden las necesidades de las personas y grupos de atención prioritaria, el Plan Nacional del Buen Vivir y la Ley sobre las Discapacidades que plantea accesibilidad, acceso a la salud y rehabilitación, acceso a la educación, empleo, transporte, comunicación, recreación, tarifas preferenciales entre otros, así también gracias al apoyo de entidades que respaldan a este segmento y principalmente a Lenin Moreno ex vicepresidente de la República quien es precursor de la política de Estado acerca de la prevención, atención y rehabilitación de las discapacidades, es así que las personas con discapacidad se

han convertido en un pilar fundamental para el desarrollo de proyectos y para abrir nuevos horizontes de mercado para el turismo.

El Distrito Metropolitano de Quito acoge a turistas discapacitados los mismos que por falta de infraestructura, accesos, y por barreras existentes obtienen un servicio de mala calidad por lo que es necesario establecer buenas prácticas hoteleras, tanto en infraestructura como en servicio para que la ciudad de Quito no deje de recibir un porcentaje de turistas potenciales.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Investigar las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito, para analizar la situación actual de los hoteles; y establecer las correctas prácticas hoteleras para brindar servicio a las personas con discapacidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente las condiciones físicas y sociales óptimas para brindar servicio de alojamiento a personas con discapacidad.
- Diagnosticar las condiciones actuales, servicio e infraestructura, de los hoteles de Quito para brindar servicio a huéspedes con discapacidad.
- Proponer un manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad para mejorar el servicio a este segmento potencial y posteriormente validar la propuesta.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

De acuerdo a lo expresado por Fernández (2008), en la época antigua los discapacitados eran objeto de compasión, desprecio, adoración, miedo dependiendo el grupo social en el cual se desarrollaban las personas.

En la antigüedad como menciona Fernández (2008), en las culturas primitivas se dejaba morir a los niños con mal formaciones y discapacitados, si eran adultos se los despojaba de su territorio por considerarlos incapaces para sobrevivir con las exigencias sociales de la época.

Aristóteles en el siglo V a.C. describe como los espartanos aniquilaban a las personas discapacitadas arrojándoles desde la cima del monte Taigüeto, así lo dice Fernández (2008), con la llegada del cristianismo se inicia un movimiento de consideración y asistencia hacia los grupos más vulnerables.

Según Fernández (2008) en la Edad Media los discapacitados eran apartados de la comunidad y marginados por su condición física o mental.

En los tiempos modernos surgen predecesores del estudio de la discapacidad Seguin y Esquirol, quienes realizan investigaciones y aportes importantes sobre la discapacidad mental. (Fernández 2008)

La evolución de las concepciones hacia el fenómeno de la discapacidad se puede concebir de la siguiente manera:

CUADRO N. 1

CONCEPCIONES HISTÓRICAS DE LA DISCAPACIDAD

MODELO DEMONOLÓGICO (edad media S VI-SXV)	Discapacidad: posesión demoniaca, se le asociaba al mal, los discapacitados era quemados, asesinados y encerrados
MODELO ORGANISTA (1400-1500)	Causas orgánicas de la discapacidad, se busca otorgar remedio a estos problemas.
MODELO SOCIOAMBIENTAL (post-guerra 1913-1918)	Persona con discapacidad: ser social que tiene que ser reincorporado a su medio.
MODELO REHABILITADOR (II guerra mundial a la fecha)	Persona con discapacidad puede adaptarse a las exigencias del medio, y vivir en sociedad.
MODELO DE INTEGRACIÓN (1960)	Tanto la sociedad como la persona con discapacidad deben encontrar formas para relacionarse.
MODELO DE LA AUTONOMÍA PERSONAL	Igualdad de oportunidades para todos.

Elaborado: Claudia Muñoz Masini, Universidad de Chile 2003.

Fuente: “Evolución histórica de la discapacidad, concepto de discapacidad y nuevo enfoque”

Con el transcurso del tiempo, la discapacidad ha ido evolucionando junto con la historia humana, la misma que ha aportado conceptos y modelos explicativos que han influido en las formulaciones de políticas sanitarias y sociales. Cada uno de los modelos debe reflejar un paradigma social sobre la discapacidad que influya en la forma de pensar y actuar frente a la misma.

FUDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según la teoría de Schalock, citada por Alicia Amante (2007):

Calidad de vida es un concepto que refleja las condiciones de vida deseada por una persona, en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada uno: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos (p. 38).

Actualmente las personas discapacitadas están siendo atendidas por instituciones y organismos que plantean leyes para apoyar el desarrollo de los mismos, es así que se ha designado el 3 de diciembre de cada año el día internacional de las personas con discapacidad con el objetivo de dar a conocer las cuestiones relacionadas con la discapacidad, derechos y beneficios en la vida política, social, económica y cultural, para estimular su desarrollo. Parte de este desarrollo es la recreación que está estrechamente relacionada con el turismo.

Los turistas discapacitados deben tener atención prioritaria, excelente y de calidad para poder satisfacer cada una de sus necesidades y de esta manera mejorar su calidad de vida, desarrollando un turismo incluyente en todas sus áreas de operación; transporte, alimentación, diversión, eventos-socioculturales, y el área más importante que va de la mano de esta actividad la hotelería.

MARCO TEÓRICO

Tomado lo expresado por Acerenza (2012), el turismo como fenómeno social va evolucionando continuamente, se menciona así turismo como la acción de desplazamiento de personas fuera de su entorno habitual con fines de ocio, negocios u otros motivos por un cierto tiempo.

El turismo como tal abarca diversas áreas de operación como: hotelería, alimentación, transporte, diversiones, eventos-socioculturales, etc. y de igual manera todas estas áreas tienen relación con lo económico, social, cultural, político y recreativo de un determinado lugar. (Acerenza, 2012)

Existe un sin número de turistas los mismos que requieren ser atendidos de la mejor manera posible para satisfacer cada una de sus necesidades especialmente en el sector hotelero.

1. HOTELERÍA

1.1. ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA

De acuerdo con Stewart (2001), la industria hotelera tiene su origen hace cientos de años, durante la historia se hicieron varias menciones del sector hotelero empezando así a nombrarlos aunque sea un mito en los viajes de Odiseo en las obras de Homero la Odisea y La Ilíada.

Así también en la Antigua Roma como menciona Stewart (2001), existían grandes posadas en las cuales sólo se alojaban los investigadores de gobierno. Las posadas existían a lo largo de la vía Apia. Se da a conocer la hotelería también en menciones bíblicas como la posada del Belén, la misma que fue la más importante de la historia.

En la Época Colonial las posadas se construían a lo largo de los caminos donde las personas cambiaban de caballos, es por esto que los empresario granjeros empezaron a construir posadas en sus granjas. (Stewart 2001)

Según Stewart (2001), En el siglo XIX nace propiamente la industria hotelera con el desarrollo de las líneas ferroviarias, en el mundo occidental se da un mayor apogeo de los hoteles en las estaciones, en sí existe un potencial desarrollo del turismo puesto que para esa época ya existía una estrecha relación entre el transporte y el alojamiento. En el mismo siglo aparece el primer hotel de lujo Hotel Tremont construido en Boston en 1819, tenía lo que en la actualidad es un botones, antes se lo denominaba hombre rotonda, también poseía aseos personales, y dormitorios privados.

Con la llegada de la Segunda Guerra Mundial se produce un sin número de viajes, aquí es cuando el sector hotelero gracias a los vuelos empieza a desarrollarse a gran escala. (Stewart 2001)

1.2. LA INDUSTRIA HOTELERA

La creciente espiral del negocio hotelero no ha parado desde su surgimiento es por esto que Stewart (2001), menciona que los hoteles en la actualidad brindan un

servicio de alojamiento para satisfacer a la gran mayoría de viajeros, es decir un estilo de vida únicamente soñado.

Según Ramírez (2002), existen factores importantes los que un hotel debe poseer para brindar un excelente servicio: factor financiero, material y humano. (p.21)

1.2.1. FACTOR FINANCIERO

Implica el capital con el cual el establecimiento puede mantener sus instalaciones, y permite mejorar o expandirse tanto en la infraestructura como en actividades dependiendo de las necesidades de los clientes y el hotel en sí, así lo menciona Ramírez (2002).

1.2.2. FACTOR MATERIAL

1.2.2.1. Instalaciones

Basado en lo expresado por Ramírez (2002), la importancia de la infraestructura es relevante esta debe ser adecuada e incluyente para los empleados y para los clientes, tomando en cuenta todos los detalles necesarios para la construcción del hotel como son accesos, iluminación, extracción-ventilación, acústica, suelos, instalaciones para el agua, de gas, eléctricas, de prevención de incendios etc.

La importancia de las instalaciones de un hotel va más allá de encerrar todos los servicios que se brinda y tener un diseño adecuado, como menciona Ramírez (2002) las instalaciones deben tener un continuo mantenimiento; para esto se desarrolló el departamento de servicio técnico, el cual se encarga además del mantenimiento preventivo y correctivo del diseño de las instalaciones y su posible mejora, para lo cual es necesario “contar con un gabinete técnico especializado, que normalmente sólo las grandes compañías pueden permitirse, aunque también es posible contratar estos servicios externamente.”(Lexus, 2007, p.537)

1.2.2.2. Decoración

El hotel debe poseer una decoración atractiva, la misma que varía dependiendo el gusto de cada cliente lo importante es que la decoración que posea el hotel sea la apropiada para el tipo de viajeros a los cuales brinde atención. (Ramírez, 2002)

1.2.2.3.Limpieza

Basado en lo expresado por Ramírez (2002), la limpieza implica tener cada una de las habitaciones con un estándar de calidad, así como tener un estado conservación de cada uno de los elementos que forman parte de la infraestructura del hotel.

1.2.2.4. Seguridad

Según Ramírez (2002), uno de los puntos más importantes con los que debe contar un hotel en el factor material es la seguridad tanto para el hotel como para el huésped.

En general las consideraciones de seguridad que debe poseer un hotel según Ramírez (2002), son salidas indicadas claramente, salidas de incendios, sistemas ásperos de habitaciones, escaleras ignifugas, alumbrado del aparcamiento, procedimientos en caso de amenaza de bomba o fallo eléctrico estas exigencias son globales y básicos para un hotel pero existen leyes como la ADA Ley de Americanos con Discapacidades que dan apoyo y respaldo a las personas con discapacidad, esta ley da a conocer requerimientos importantes. Para dar un servicio de calidad a este tipo de viajero el hotel debe poseer: amplias entradas, lavabos más bajos, duchas a nivel del suelo, luces destellantes, botones de ascensor en braille, rampas, señalética entre otros para brindar mayor accesibilidad para cada tipo de discapacidad. Además el hotel debe tener procedimientos médicos de socorro.

Pero en sí el tema de la seguridad hotelera va mas allá, es por esto que se deben analizar diversos criterios que conlleven a garantizar la calidad de la estadía del cliente.

Ramírez (2002), expresa que la seguridad está basada en la concientización y conocimiento de la importancia, necesidades y resultados de la misma por parte de la administración del hotel para que se pueda tener participación activa dentro de los planes de seguridad, mencionados planes significan renovación, actualización, y racionalización de los métodos y procesos.

La seguridad ayuda a desempeñar las funciones del hotel con un mejor estándar de calidad, es por esto necesario que los colaboradores del hotel tengan pleno conocimiento de la importancia de la seguridad en las instalaciones.

El concepto de seguridad hotelera según Ramírez (2002), conjunto de medidas destinadas a proporcionar bienestar y seguridad a los huéspedes y sus pertenencias, al minimizar los posibles riesgos debidos a condiciones inseguras de instalación, al eliminar en lo posible los actos inseguros ocasionados tanto por el personal del hotel como por los propios huéspedes y visitantes... (p. 56)

En sí la seguridad hotelera conlleva a minimizar los posibles riesgos y desastres para poder mantener una buena imagen de la instalación y así incrementar la satisfacción tanto del usuario como de los empleados.

Dentro de las normas generales de la seguridad podemos destacar, que se debe mantener las instalaciones en buen estado tanto en limpieza como mantenimiento así también se debe tener adecuada distribución de luz natural o artificial, paso libre por pasillos, comodidad para usar extintores, las escaleras de mano deben ser antideslizantes. (Ramírez, 2002)

Según Montaña (1995), existe una estrecha relación entre la seguridad y el mantenimiento hotelero el mismo que es responsable de conservar las instalaciones y el equipo en buen estado para de esta manera ejercer una acción preventiva (anticiparse a las necesidades de las operaciones de los equipos e instalaciones), ejecutiva (verificar el funcionamiento correcto y la calidad del acabado) y correctiva (reparar las averías de la mejor manera).

1.2.2.4.1. Señalética

De acuerdo a Milio (2003), en el hotel debe existir cierto tipo de señalética que ayude a preservar la seguridad tanto del huésped como de los trabajadores, estas señales se las pueden presentar en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual.

Según Milio (2003), dichas señales pueden ser:

- Prodición: Aquella que prohíba un comportamiento susceptible de provocar peligro

- Advertencia: Que adhiera de un riesgo o peligro
- Obligación: Que obligue a un comportamiento determinado
- Salvamento o socorro: Que proporcione indicaciones relativas a las salidas, a los primeros auxilios o a los dispositivos de salvamento
- Indicativa: Que proporcione otras informaciones distintas a las ya mencionadas

La señalética que se emplea depende de las necesidades que se manifiesten en el hotel. (Milio 2003).

1.2.3. FACTOR HUMANO

En la hotelería el servicio es el negocio principal, el cual está en manos del personal del hotel, es por esta razón que deben ser capacitados en su totalidad.

Según lo expresado por Ramírez (2002), los colaboradores del hotel deben tener dentro de sus cualidades preparación, amabilidad, cordialidad, eficacia, puntualidad, poseer buena imagen y tener capacidad para servir a los demás.

Los empleados del hotel deben ser proactivos, esforzarse para atender cada uno de los detalles y problemas que surgen en el establecimiento y así dar prioridad a las actividades a realizar. (Ramírez, 2002)

De acuerdo a lo expresado por Ramírez (2002), si un hotel desea brindar un servicio óptimo debe interrelacionar los tres factores (factor financiero, material y humano) para poder ejecutar el servicio hotelero en todas sus variedades y dimensiones.

Las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad son beneficiosas para la empresa ya que estas mejoran la imagen y garantizan el atractivo permanente de un destino para los viajeros.

Las buenas prácticas pueden convertirse en una herramienta eficaz de comercialización en un mercado cada vez más internacional de huéspedes que buscan destinos accesibles, mejorando así la experiencia global de los huéspedes así expresa la Guía de Buenas Prácticas Gestión de las Cuestiones Ambientales y Sociales en el Sector de Alojamiento (2011).

1.3. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS

El turista moderno dispone en la actualidad de una amplia variedad de tipos de alojamiento los cuales varían dependiendo de la dimensión, ubicación, tipo de clientela, calidad de servicios que brinde, operación y organización.

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas (2002) en el Art. 3: Clasificación de Alojamientos nombra:

- Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).
- Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).
- Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Hostales y Pensiones.

- Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

- Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Alojamientos Extrahoteleros.

- Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.4. CALIDAD DE SERVICIO EN LOS HOTELES

De acuerdo con la información de García (2001), el servicio que brindan los hoteles debe ser de calidad, esto va interrelacionada con la satisfacción que se le da al cliente y la eficiencia en ejecutar dicha satisfacción con el fin de poseer mayor competitividad empresarial.

Valorar la calidad del servicio de un hotel es más complicado que valorar la calidad de un producto es por esto que se debe tomar en cuenta las quejas y los cumplidos que los clientes emiten sobre el hotel.

Según Parasuraman citado por García (2001):

Las dimensiones generales de calidad planteadas son la fiabilidad: es la dimensión más importante para valorar la calidad de un hotel esto implica

cumplir con las expectativas que el cliente tiene del lugar de alojamiento, así también la seguridad que los colaboradores del hotel dan al cliente, la capacidad de respuesta es decir una pro actividad a los problemas que se pueden presentar o los detalles que están por ejecutarse, el aspecto tangible es otro punto que da gran importancia a la infraestructura hotelera, equipamiento y personal y por último la empatía que da lugar a anticiparse a las necesidades del cliente si se cumple cada una de estas dimensiones la planta hotelera cumple con la calidad de servicio. (p. 30)

El hotel, para poseer cierto estándar de calidad debe trabajar en función de mantener y aumentar la satisfacción de cada uno de los clientes tanto internos como externos, así lo menciona García (2001), puesto que si tenemos al cliente interno satisfecho el mismo va a trabajar con entusiasmo y va dar un trato personalizado al cliente externo lo que aumentará la fidelidad del mismo.

1.5. DEMANDA TURISTICA HOTELERA

Gallego (2002), expresa que el turismo con el pasar del tiempo ha ido desarrollando nuevas necesidades por la gran demanda tanto interna como externa es por esto que se ha desarrollado diversos modelos de alojamiento turístico que posean diferentes características tanto en la infraestructura como en el servicio, para que de esta manera la oferta satisfaga las necesidades de la demanda, poniendo así a elección de los turistas establecimientos sofisticados o sencillos, demostrando las nuevas tendencias en instalaciones, calidad, medio ambiente, tecnología para poder ofrecer un sin número de servicios.

Con la evolución del tiempo y la sociedad aparecen nuevos tipos de grupos de turistas, que son los que marcan la especialización de los hoteles para atender sus necesidades y crear una serie de actividades encauzadas a potenciar las características de cada uno de estos grupos (Lexus, 2007, p.571).

La organización interna debe tener en cuenta otro de los puntos clave de la cultura de la calidad: el nuevo concepto de cliente como el individuo que necesita algo de nosotros. Esta filosofía modifica el tipo de relación que el agente turístico (Lexus, 2007, p. 400).

El enfoque actual de la actividad turística se concentra en prestar una dedicación especial al mercado al que hay que satisfacer. La demanda total de mercado según Kotler (1997), define los productos y servicios que se debe ofertar, a partir de esto se debe preparar la organización interna para responder de mejor manera a dicho mercado.

Un mercado meta según Escudero (2003), “significa que el negocio de servicio tiene claramente identificado al grupo de clientes que desea servir. Conocer a sus clientes significa no sólo saber quiénes son, sino también cuáles son sus necesidades”. (p. 65)

Para evaluar la demanda de turistas con discapacidad es necesario tener en cuenta la oferta particular del mercado. Según Kotler (1997), “la demanda debe tener tres características importantes interés, ingreso y acceso”. (p. 424)

El segmento de discapacitados es un mercado potencial por poseer interés en el turismo, cierto porcentaje de discapacitados entran en el mercado calificado es decir poseen interés, acceso e ingresos.

2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Uno de los segmentos al que se está brindando especial atención actualmente dentro del sector turístico son las personas con discapacidad, para los cuales se deben desarrollar estrategias muy bien planificadas.

Según Amante (2007), “En América Latina viven aproximadamente 85 millones de personas con discapacidad, de las cuales solo 2% encuentran respuestas a sus necesidades, según datos de Programa Regional de Rehabilitación de la OPS.” (p. V)

Amante (2007), menciona que las personas que sufren algún tipo de discapacidad temporal o permanente exigen el derecho a una posición de igualdad dentro de la sociedad, dentro de estos derechos se promueve una vida digna e independiente, y un acceso equitativo a todos los servicios.

La discapacidad es entendida como “La pérdida o disminución de una función puede ser transitoria o permanente; leve, moderada o severa; congénita o adquirida”. (Amante, 2007, p. 30)

La Organización Mundial para la Salud (OMS) diferencia tres conceptos: deficiencia, discapacidad y minusvalía.

Según la Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud. OMS – OPS:

Deficiencia; cualquier pérdida o anomalía de la estructura o función psicológica, fisiológica y anatómica.

Discapacidad; cualquier restricción o carencia de la capacidad de realizar una actividad de la misma forma que la que se considera normal para un ser humano.

Minusvalía; una desventaja para un determinado individuo como consecuencia de una deficiencia o discapacidad que limita o impide la realización de una función que es normal (de acuerdo con la edad, sexo y factores sociales y culturales).

Es importante tener conocimiento de lo que implica cada uno de estos términos puesto que la discapacidad es un hecho universal ya que todas las personas en algún momento pueden estar en riesgo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) clasifica a las discapacidades en:

- Discapacidad Física: limitación o ausencia de las funciones de las extremidades superiores, inferiores o de la columna vertebral.
- Discapacidad Sensorial: Comprende desde la ceguera, visión reducida, borrosa, así como la sordera y la ausencia y problemas en la comunicación y el lenguaje.
- Discapacidad Intelectual: Disminución de las funciones mentales superiores. Esta discapacidad abarca toda serie de enfermedades y trastornos (inteligencia, lenguaje, aprendizaje entre otros).
- Discapacidad Psíquica: Alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales.

La presente investigación al estar vinculada con el tema de la industria hotelera y la accesibilidad de las personas, se basará fundamentalmente en la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud CIF:

- Discapacidad Física



Gráfico N. 1: Símbolo Internacional de Discapacidad Física

Fuente:

www.google.com.ec/search?q=SIMBOLO+INTERNACIONAL+DEFICIENCIA+MOTRIZ

Fecha: Mayo 2013

- Discapacidad Visual



Gráfico N. 2: Símbolo Internacional de Discapacidad Visual

Fuente: <http://discapacidad-visual-auditiva.wikispaces.com>

Fecha: Mayo 2013

- Discapacidad Auditiva



Gráfico N. 3: Símbolo Internacional de Discapacidad Auditiva

Fuente: <http://discapacidad-visual-auditiva.wikispaces.com>

Fecha: Mayo 2013

- Discapacidad Intelectual



Gráfico N. 4: Símbolo Internacional de Discapacidad Intelectual

Fuente:

<https://www.google.com.ec/search?q=simbolo+de+la+discapacidad+intelectual&tbm>

Fecha: Mayo 2013

2.1. DISCAPACIDAD Y SOCIEDAD

Según lo expresado por Barton (1998), históricamente, la sociedad no ha mostrado interés en cuanto a las discapacidades que puede poseer una determinada persona, entre las razones de este fenómeno están: que a una persona discapacitada se la mira netamente como un tema médico o psicológico y por esto no se ha integrado a este segmento de personas al ámbito social. Pero en la última década, estudios sociológicos han contribuido con conocimientos y reflexiones que ayudan al desarrollo de este segmento de personas, acotando de esta manera teorías sociales de la discapacidad, políticas, ideologías que permitan desafiar a las diversas formas de discriminación.

Barton (1998), afirma que la forma de relacionarse con una persona discapacitada está sujeta en experiencias pasadas y en la forma de definir la discapacidad como tal, esto conlleva a que si se posee una definición errónea, se puede ejecutar actos discriminantes, es esta la razón por la cual muchas personas al observar una persona con discapacidad la mira con miedo, ansiedad, horror, lastima, hostilidad, desconfianza, estas son respuestas ofensivas para las personas discapacitadas, las cuales receptan cada uno de estos mensajes. Las personas tienden a nombrar a una persona discapacitada con etiquetas como retrasadas, inválidos, impedidos, todos estos sobrenombres hacen que una persona discapacitada empiece a carecer de valor.

Por tanto, la discapacidad es una forma de opresión que implica limitaciones sociales como menciona Oliver citado por Len Barton (1998):

Todos los discapacitados experimentan su condición de tales como una limitación social, sea que estas limitaciones se produzcan como consecuencia de los entornos arquitectónicos inaccesibles, de las cuestionables ideas sobre inteligencia y competencia social, de la incapacidad del público en general para usar el lenguaje de signos, de la carencia del material de lectura en braille o de las actitudes públicas hostiles hacia personas con deficiencias no visibles. (p. 25)

En sí este criterio engloba todas las características esenciales para que una persona con alguna deficiencia tenga accesibilidad y sea incluida netamente en la sociedad.

Así pues, las personas discapacitadas están librando la lucha por hacer respetar sus derechos y por hacer respetar en sí su diferencia, puesto que históricamente el ser discapacitado significaba ser sujeto de discriminación, estar aislado y ser causa de una importante diferencia social.

Según Amante (2007), los deseos y necesidades comunes de las personas discapacitadas son:

- Desean, ante todo compartir más tiempo con la familia.
 - Necesitan ser deseados y distinguidos individualmente.
 - Necesitan ser reconocidos en sus logros.
 - Desean tener experiencias nuevas e intercambios frecuentes con el exterior.
 - Su mayor satisfacción sería alcanzar niveles más altos de comunicación para evitar ser interpretados por otras personas.
 - Su mayor preocupación es el alojamiento y la muerte de las personas significativas en su vida.
 - Necesitan que se respeten sus elecciones personales y poder concretarlas.
- (p. 40)

Actualmente con la aparición de varios organismos, las personas con discapacidad van teniendo la tan anhelada igualdad de condiciones y derechos.

En la última década han surgido Organismos y se ha generado documentos que promueven la calidad de vida de las personas discapacitadas.

Según Schalock, citada por Alicia Amante (2007):

Calidad de vida es un concepto que refleja las condiciones de vida deseada por una persona, en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada uno: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.

(p. 38)

Amante (2007), menciona que para desarrollar un ambiente idóneo para las personas con discapacidad se debe tener en cuenta:

- Poder acceder a los lugares habituales en donde se puede desarrollar una vida social.
- Tener autonomía.
- Poder llevar a cabo actividades funcionales de interés.

- Saber que se ocupa un papel importante dentro de la sociedad.
- Poder integrarse a la comunidad como un miembro más.

Según Amante (2007):

Servicios de salud, educativos y de contención social que cumplan con todos los indicadores estandarizados de calidad son una condición necesaria para mejorar el bienestar de las personas, pero no son suficientes para conocer cómo experimentan su calidad de vida. (p. 42)

2.2. DISCAPACIDAD EN EL ECUADOR

En Ecuador, la legislación nacional mediante el reglamento general de Ley Reformatoria de la ley de Discapacidades (Decreto N. 3603) (Registro Oficial N-27 del 21 de febrero de 2003) considera a una persona con discapacidad “toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas mentales y/o sensoriales congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente, se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales”.

2.2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA DISCAPACIDAD EN EL ECUADOR

En el Ecuador, las personas con discapacidad eran discriminadas y excluidas del ámbito social, vivían en medio de una situación de pobreza sin oportunidades.

Según el Consejo Nacional de Discapacidades en la sección de Antecedentes históricos (2012), a partir de los años 50, la atención inicial a la persona con discapacidad se la realizaba bajo criterios de caridad y beneficencia progresivamente se fue dando atención a través de las asociaciones de padres de familia.

En los años 70, organismos públicos dieron atención prioritaria a las personas con discapacidad en el ámbito educativo, salud y de bienestar social.

Según lo expresado por el Consejo Nacional de Discapacidades en la sección de Antecedentes históricos (2012) en el Ecuador se crea en 1973 el Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional CONAREP, el mismo que se encargo de la

formación e inserción laboral de las personas con discapacidad. (CONADIS, 2012)

En 1980 surge la División Nacional de Rehabilitación en el Ministerio de Salud, con el pasar de los años se amplía la cobertura de los servicios de Medicina a la mayoría de provincias para ejercer la rehabilitación funcional. (CONADIS, 2012)

Con el transcurso del tiempo surgen diversos acontecimientos que dan apoyo a las personas con discapacidad: en 1982 se expide la Ley de Protección al Minusválido, por el apoyo y atención prioritaria del INNFA (Instituto Nacional del Niño y la Familia) a grupos vulnerables se crean centro de rehabilitación y escuelas de educación. (CONADIS, 2012)

Surgen Organismos como: ASENIR (Asociación Ecuatoriana para Niños Retardados), FASINARM (Fundación de Asistencia Psicopedagógica para Niños Adolescentes y Adultos con Retardo Mental), FGE (Fundación General Ecuatoriana), Fundación Hermano Miguel, Olimpiadas Especiales, entre otros, las mencionadas entidades dan apoyo a las personas con discapacidad. (CONADIS, 2012)

Según el Consejo Nacional de Discapacidades en la sección de Instituciones la creación del CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades) se da por el trabajo de delegados de los ministerios de Salud, Educación, Bienestar Social, Trabajo, INNFA y CONNADE, quienes conforman la CIASDE (Comisión Institucional de Análisis de la Situación de las Discapacidades en el Ecuador), mencionada entidad promueve el desarrollo y cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

En la actualidad, con el apoyo del Estado se ha dado atención prioritaria, exclusiva e importante a las personas con discapacidad es así que con el Decreto ejecutivo N. 338 del 23 de mayo de 2007, el Presidente Constitucional del Ecuador, declara y establece como política del Estado la prevención de las discapacidades, la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad, para lograr autonomía personal, inclusión y lograr el cumplimiento de los derechos ciudadanos.

Según la publicación del diario Hoy del 01 de enero del 2012, la vicepresidencia de Lenin Moreno desarrolla un proyecto llamado “Ecuador sin Barreras” el cual busca formar conciencia para eliminar prejuicio y mal trato a las personas con discapacidad con la finalidad de formar un país incluyente.

2.3. TURISMO ACCESIBLE

La Organización Mundial de Turismo (OMT), en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, mencionó el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, esto significa para la sociedad, el deber de crear las mejores prácticas de acceso efectivo sin discriminación para las personas con discapacidad.

El sector turístico en el mundo se está enfrentando a una demanda que cada vez aumenta progresivamente por lo cual debe desarrollar ofertas turísticas accesibles, diseñar entornos, productos y servicio en función de las necesidades de todas las personas y no específicamente en un cliente estándar.

Eliminar barreras, es decir, la accesibilidad universal está en manos de las empresas e instituciones implicadas directa o indirectamente en la actividad turística, solo la actuación conjunta del sector turístico y administración pública permitirá crear un entorno que beneficie tanto a las personas discapacitadas como a las empresas turísticas y el desarrollo económico del Ecuador.

2.4. ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El mundo real nos demuestra que las personas con discapacidad, están sujetas a vivir en un medio con diversas barreras físicas puesto que no pueden acceder a recorridos peatonales sin tropezar por factores como publicidad, gigantografías las mismas que no están ubicadas correctamente y son objetos que impiden el desplazamiento de las personas con discapacidad, así también factores como veredas, bordillos, desniveles, pendientes excesivas, pavimentos inadecuados, que no están correctamente contruidos.

Según lo expresado por Fernández (2007), las personas con discapacidad están sujetas a sentir diversas barreras tales como:

2.4.1. Barreras Arquitectónicas Urbanísticas: impiden la movilidad total o parcial (desniveles, pavimentos inadecuados, dificultad de acercamiento, pasos estrechos, aceras, alcantarillas, semáforos, teléfonos públicos, postes, tachos de basura, publicidad entre otros) de las personas con discapacidad.

2.4.2. Barreras Arquitectónicas: situadas en el acceso o interior de edificios públicos y privados, ya sean con destinados a la educación, trabajo, esparcimiento.

Las edificaciones deben ser incluyentes en el momento de su construcción puesto que después son muy costosas las modificaciones, las mismas deben poseer accesos incluyentes de uso exclusivo, permitir el acceso para todos, ofrecer servicios con diseño en la infraestructura para discapacitados y contemplar a los discapacitados en situaciones de emergencia.

2.4.3. Barreras en la comunicación: todos los impedimentos de recepción de mensajes.

Incapacidad de recibir mensajes por las personas ciegas, puesto que los textos sólo se encuentran en formato gráfico normal, y de las personas sordas por no contar con lenguajes adicionales.

Es importante destacar que para brindar servicio se debe contar con personal que tenga preparación técnica para atender a estos usuarios, con la ayuda de la tecnología puesta en servicio de las personas discapacitadas ya que reducen considerablemente los problemas cotidianos de las personas discapacitadas.

2.4.4. Barreras en el transporte: medio de transporte buses, aviones, trenes, barcos, inexistencia de mecanismos de plataforma de acceso, falta de espacio en el interior para facilitar el acceso, falta de información de transporte adecuado, falta de vehículos especiales, inexistencia sobre sistemas de megafonía y rotulación luminosa.

2.4.5. Barreras psicosociales: las limitaciones psicológicas que ejercen son por parte de las personas que por ignorancia, prejuicios o temor discriminan, marginan y excluyen a los grupos vulnerables.

2.4.6. Barreras tecnológicas: en la actualidad las TICs ayudan a las personas con discapacidad a brindarles ayuda a realizar de manera independiente sus actividades, el problema recae en que la tecnología es muy costosa y poco accesible para personas con reducidos ingresos económicos.

De acuerdo a lo expresado por Grunewald (1999), la accesibilidad se enfoca a disponer todos los recursos que garanticen seguridad, movilidad y comunicación, la accesibilidad al medio físico es un derecho para todas las personas en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades. Por las necesidades de las personas con discapacidad surgen las Normas INEN sobre accesibilidad al medio físico en las cuales se puede identificar cada uno de los condicionantes al medio físico para promover la accesibilidad y eliminar los obstáculos o barreras del entorno.

La accesibilidad no sólo se enfoca al medio físico sino también a eliminar diversas barreras que impidan el desarrollo de las personas con discapacidad como las barreras de comunicación. La accesibilidad hace uso de ciertas facilidades que son llamadas ayudas técnicas entre ellas están el alfabeto braille, la lengua de señas, las señas auditivas etc. (Fernández 2007)

Tomado lo expresado por Fernández (2007), es necesaria la accesibilidad para que un individuo se sienta parte de la sociedad y participe de todas las actividades que engloben la misma, puesto que si las personas con discapacidad ven dificultades que impidan su interrelación con el resto de la sociedad se sienten discriminados.

La accesibilidad se debe enfocar a todo por ejemplo en la actividad turística intervienen diferentes ámbitos como el transporte, hoteles, restaurants etc. los cuales todos deben ser incluyentes puesto que si poseemos hoteles accesibles pero no transporte la actividad turística no se lleva a cabo.

Es menester mencionar que la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” es el primer tratado de derechos humanos del siglo XXI que menciona el “Diseño Universal” el mismo que es un paradigma relativamente nuevo del diseño que consiste en construir productos, entornos, programas y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas y no exclusivamente

para personas con discapacidad sino para todas las personas que necesiten eliminar barreras independientemente de las habilidades y capacidades como por ejemplo ancianos, mujeres embarazadas entre otros.

En la actualidad la accesibilidad se debe ver como algo cotidiano puesto que es un tema que nos concierne a todos y no sólo al discapacitado.

2.5. ACCESIBILIDAD A HOTELES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Según lo expresado por Milio (2000), la Federación Española de hoteles ha trabajado en un proyecto para mejorar la accesibilidad de los hoteles para personas con discapacidad, personas con dificultades de percepción, invidentes, personas con discapacidad auditiva y personas con discapacidad intelectual, es por esto que se ha desarrollado un manual que consta de diferentes caracteres para eliminar barreras al momento que ejecuten movimientos y necesiten la ayuda de aparatos ortopédicos por ejemplo las personas que necesitan sillas de ruedas, bastones, muletas andadores entre otros.

De acuerdo a lo escrito en el Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles de España (2007), para construir espacios adecuados en un hotel se toma en cuenta características físicas como son peso, altura edad y alcance haciendo uso de la antropometría para poder diseñar espacios accesibles.

Los hoteles dependiendo de su factibilidad económica deben ofrecer servicios a este tipo de clientes para de esta manera eliminar las barreras que existen para ellos así lo dice Milio (2000) los accesos no deben ser exclusivamente por escaleras sino también debe existir rampas de acceso, las puertas, ascensores y pasillos deben tener el ancho suficiente para poder circular en las mismas, los cuartos de aseo deben poseer accesorios completamente manipulables para el discapacitado, la altura de los mostradores, teléfonos públicos, debe ser adecuada, en cuanto a las habitaciones deberán estar adecuadas para cada tipo de discapacidad.

De acuerdo al Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles de España (2007), existen un sin número de aspectos que se deben tomar en cuenta para dar un servicio de calidad a este segmento, dependiendo el área del hotel:

- Accesibilidad exterior: el hotel debe poseer al menos un acceso para personas con discapacidad, este no debe tener desniveles y debe poseer rampas.
- Aparcamiento: es preferible que los aparcamientos se encuentren cerca de ingresos accesibles como son rampas etc., estos serán identificados con sistemas identificativos verticales u horizontales que están en la SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad).
- Acceso al edificio: este constituye la tarjeta de presentación puesto que si existen accesos como rampas, pavimento duro-antideslizante, franjas guía de encaminamiento, iluminación, ancho de las puertas, acceso fácil a las puertas da una buena imagen.
- Vestíbulo y recepción: debe estar ubicado en un acceso principal o con una rampa de acceso, iluminación y señalización adecuada.
- Comunicaciones horizontales: debe existir espacios libres de obstáculos en cada uno de los pisos, no debe poseer escaleras aisladas ni elementos salientes.
- Comunicaciones verticales: específicamente el ascensor debe ser amplio, contar con barras de sujeción, botones con sistema braille etc., las plataformas elevadoras deben estar libres en la subida y bajada del huésped, las escaleras deben tener pasamanos y barandillas para sujeción.
- Habitaciones: deben ser amplios para permitir la movilización de aparatos ortopédicos y no debe tener obstáculos que impidan la movilización adecuada del huésped.
- Cuartos de baño: amplios, con barras de sujeción en el inodoro y la ducha.
- Bar-cafetería: debe permitir el paso de los huéspedes con discapacidad y tener cierta distancia entre mesa y mesa, debe poseer una vía de evacuación accesible.

- Áreas de restauración: se debe poseer mobiliario accesible, alfombras o moquetas bien adheridas al piso, iluminación y si es posible entrada de luz natural.
- Salones para uso estancial de los clientes: no debe tener escalones ni desniveles en caso de ser necesarias utilizar señalética, mobiliaria accesible con diferentes alturas.
- Salones para convenciones: deben poseer puertas accesibles, correderas, deslizantes, rampas y plazas para usuarios con discapacidad.
- Espacios de ocio y salud: accesibilidad física, deben ser diseñados para el disfrute de todos, se debe tener un control del crecimiento de las plantaciones, y debe contar con juegos y parques adecuados para cada una de las discapacidades.
- Sistemas de emergencia y evacuación: debe garantizarse espacios de estacionamiento para ambulancias, bomberos, las vías de evacuación no deben tener desniveles ni obstáculos, las puertas deben ser anchas, debe poseer señalización, comunicación e iluminación en caso de riesgos.

Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles de España (2007), brinda una idea clara de las necesidades de las personas con discapacidad para así ir más allá de lo estrictamente obligado por la ley.

MARCO LEGAL

Existen en el país leyes, reglamentos y normas como la Constitución de la República del Ecuador 2008, la Ley de las Discapacidades, y la Normativa INEN sobre la accesibilidad que sustentan la importancia y la obligatoriedad de diseñar y desarrollar proyectos de accesibilidad al medio físico para eliminar barreras en función de mejorar la calidad de vida de la población, las mencionadas leyes que rigen el país avalan el presente estudio.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Se apoya en diversos artículos de la Constitución del Ecuador (2008):

TITULO II-DERECHOS-Capítulo Primero

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

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad. (Constitución del Ecuador, 2008)

Análisis del Art. 11. Puntualiza la igualdad ante todo, no debe existir discriminación de ninguna índole y menos aún por motivos de discapacidad, es por esto que el Estado adopta medidas que promuevan la igualdad para contrarrestar cualquier tipo de distinción.

Capítulo Tercero-Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria-
Sección Sexta

Personas con Discapacidad

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

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.
3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
4. Exenciones en el régimen tributario.
5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.
6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no

puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.

7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.

8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos

9. La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille. (Constitución del Ecuador, 2008).

Análisis del Art. 47. Prescribe que el Estado debe garantizar políticas de prevención para cada una de las discapacidades y brindar oportunidades a estas personas e incluirlas a la sociedad, reconociendo sus derechos como son atención especializada, rehabilitación integral, asistencia permanente, rebaja en servicios públicos y privados, al trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, educación y vivienda adecuada, atención psicológica, atención médica, acceso adecuado a bienes, servicios, mecanismos necesarios y sistemas de comunicación alternativo.

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

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

2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso. (...)

5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.

6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.
7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad. (Constitución del Ecuador, 2008)

Análisis del Art. 48. De la Constitución de la República dispone que el Estado sea quien se encargará de adoptar medidas para asegurar la inclusión social de las personas con discapacidad desarrollando programas y políticas dirigidas a fomentar el esparcimiento, descanso, participación política garantizando de esta manera el pleno goce de los derechos de las personas con discapacidad

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Ciertos objetivos del plan del buen vivir respaldan el presente trabajo entre ellos están:

OBJETIVO 1: “Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integración social y territorial en la diversidad.” (Plan Nacional del Buen vivir, *Senplades*, <http://plan.senplades.gob.ec/objetivos-nacionales-de-desarrollo-humano;jsessionid=03-Mayo-13>)

El presente objetivo conlleva a superar las condiciones de desigualdad, exclusión, y discriminación por sexo, etnia, nivel social, religión, orientación sexual, diferencias de cualquier otra índole, como una señal de respeto a la diversidad humana.

OBJETIVO 2: “Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía” (Plan Nacional del Buen vivir, *Senplades*, <http://plan.senplades.gob.ec/objetivos-nacionales-de-desarrollo-humano;jsessionid=03-Mayo-13>)

Es decir trabajar en pos del desarrollo de cada uno de los ciudadanos para forjar un mundo incluyente y de esta manera fortalecer sus capacidades y potencialidades a través de su imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos.

OBJETIVO 3: “Mejorar la calidad de vida de la población” (Plan Nacional del Buen vivir, *Senplades*, <http://plan.senplades.gob.ec/objetivos-nacionales-de-desarrollo-humano;jsessionid 03-Mayo-13>)

Está enfocado a forjar una condición de vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad para lograr satisfacer sus necesidades de forma equilibrada y sustentable.

Cada uno de estos objetivos está orientado a mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos sin importar sexo, religión, nivel social, discapacidad etc., para poder vivir en condiciones de igualdad sin discriminación de ningún tipo, respaldando de esta manera el proyecto que está encaminado al buen vivir de las personas con discapacidad.

LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES

Es muy importante mencionar la ley Orgánica de Discapacidades, esta ley tiene por objeto asegurar la prevención, detección, habilitación y rehabilitación de las personas con discapacidad y asegurar la plena vigencia de los derechos contemplados en la Constitución de la República

Esta ley ampara a los ecuatorianos y extranjeros que se encuentren en el territorio ecuatoriano, así también a los ecuatorianos que se encuentren en otros países.

Los fines de la presente ley que se apoyan con el presente proyecto están:

- Asegurar a través de las instituciones públicas, semipúblicas y privadas el cumplimiento de los mecanismos de exigibilidad, protección, restitución a la eliminación de barreras físicas, actitudinales, sociales, comunicacionales, entre otras.
- Eliminar toda forma de abandono, discriminación por razones de discapacidad y sancionar a quien incurre en estas acciones.

Dentro de los artículos primordiales que sustentan el proyecto está:

SECCIÓN CUARTA DE LA CULTURA, DEPORTE, RECREACIÓN Y TURISMO

El **Art. 44.** Puntualiza sobre el Turismo Accesible que la autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

Este artículo se interrelaciona con lo que se refiere a:

Art 54. Capacitación.- Debe existir permanente capacitación dirigido a los servidores públicos para tener un adecuado trato hacia las personas con discapacidad, la temática de mencionadas capacitaciones estará acorde al servicio que brinde determinada institución.

Art 58. Accesibilidad.- Se garantiza inclusión social a las personas con discapacidad, accesibilidad y utilización de bienes y servicios que permiten el desenvolvimiento de los mismos.

Art 59. Asistencia de animales adiestrados.- Las personas con discapacidad podrán ser acompañadas por animales debidamente adiestrados, ninguna institución pública o privada podrá impedir el cumplimiento de esta ley.

Art 60. Accesibilidad en el transporte.-Garantiza el acceso a unidades de transporte para personas con discapacidad, las cuales aseguren la integridad.

Art. 63 Accesibilidad a la comunicación.- Es deber del Estado promocionar el uso de lengua de señas ecuatoriana, sistema braille, uso de técnicas, tecnologías, mecanismos y formatos aumentativos de comunicación.

Cabe recalcar que los artículos mencionados engloban un buen vivir para las personas con discapacidad, permitiéndoles incluirse netamente a la sociedad, planteando accesibilidad en todos los aspectos posibles como el transporte,

comunicación, tecnologías de información, infraestructura de las instituciones, brindando la posibilidad de recreación, deporte, turismo, cultura es decir asegura la participación total de este segmento de personas en la sociedad e impide todo tipo de discriminación.

NORMAS INEN SOBRE ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO

Es menester mencionar que cada uno de los puntos analizados en la presente norma son relevantes para el desarrollo del proyecto puesto que se abordan temas de:

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 239:2000

Señalización: tiene por objetivo establecer "... características que deben tener las señales a ser utilizadas en todos los espacios públicos y privados para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas, así como también indicar aquellos lugares donde se proporciona orientación, asistencia e información".

Señales en función del destinatario: visuales, táctiles y sonoras ya sea de información habitual o de alarma, especifica ubicación y dimensión.

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 315:2001

Terminología: define términos relevantes en cuanto a la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico.

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 240:2000

Símbolo Gráfico: Establecen las imágenes utilizadas, para informar al público que lo señalado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad.

Para cada una de las discapacidades existe una norma y un símbolo gráfico:

Sordera: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 241:2000

Visión: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 242:2000

Las normas INEN sobre accesibilidad han tomado en cuenta diferentes aspectos para acceder al medio físico tales como:

- Vías de Circulación Peatonal
- Edificios, agarraderas, bordillos y pasamanos
- Edificios, rampas, fijas
- Cruces peatonales a nivel y a desnivel
- Edificios, corredores y pasillos
- Estacionamiento
- Edificios y escaleras
- Tránsito y señalización
- Transporte
- Área higiénica sanitaria
- Ascensores
- Espacio, Dormitorios
- Espacios y Pavimentos
- Espacios de Acceso Puertas
- Elementos de cierre, Ventanas
- Espacios, Cocina
- Mobiliario Urbano

Las Normas INEN sobre accesibilidad proponen claramente cada uno de los principales puntos tomando en cuenta adecuaciones, tamaño y ubicación de los caracteres necesarios para mejorar la calidad de vida de una persona con discapacidad, quedando muy claro que por parte de las normas planteadas por el INEN sobre la accesibilidad al medio físico, el presente estudio cuenta con viabilidad legal y se adapta a sus principios y objetivos planteados.

MARCO CONCEPTUAL

Accesibilidad: es el grado de acceso a un lugar, objeto o servicio independientemente de las capacidades físicas, técnicas y cognitivas, para desarrollarse en igualdad de condiciones.

Ad libitum: es un tipo de muestreo que se aplica a la técnica de la observación en donde se registra lo que es visible y relevante para el trabajo.

Alojamiento: término estrechamente relacionado con la hotelería de brindar servicio de hospedaje.

Antropometría: estudio de las dimensiones y medidas humanas con el propósito de violar los cambios físicos del hombre y las diferencias entre sus razas y sub-razas.

Braille: es un sistema de escritura y lectura táctil que permite a las personas ciegas comunicarse a través del tacto.

Barreras: Según las Normas INEN sobre accesibilidad al Medio Físico define como: “Son impedimentos que encuentran las personas para realizar una actividad dentro de la forma o margen que se considera normal para un ser humano en función de la edad, sexo, y factores sociales y culturales”.

Deficiencia: Según las Normas INEN sobre accesibilidad al Medio Físico define como: “Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica”.

Demanda: es la cantidad de consumidores que desean adquirir un bien o un servicio.

Demanda total de mercado: de un producto o servicio

Es el volumen total que un grupo determinado de consumidores compraría en un área geográfica definida, en cierto período y en un ambiente de mercado definido por medio de la aplicación de determinado nivel y esfuerzo de las mezclas de mercadotecnia de la industria. (Kotler, 1997, p. 426)

Discapacidad: Según las Normas INEN sobre accesibilidad al Medio Físico define como: “Es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad dentro de la forma o margen que se considera normal para un ser humano”.

Discriminación: es un fenómeno social de trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos religiosos, discapacidad, raza etc.

Estándar de calidad: son niveles de calidad que miden la excelencia de un cierto producto o servicio.

Exclusión: rechazo a una persona en la vida social, económica, política y cultural.

Fisiopatológico: estudio de enfermedades físicas.

Ignifugas: material que protege contra el fuego.

Industria: “es la serie de vendedores”. (Kotler, 1997, p. 424)

Infraestructura: conjunto de elementos o servicios necesarios para el funcionamiento de una organización o para el desarrollo de una actividad.

Marginación: exclusión por desventaja económica, política, profesional, estatus social, religión etc.

Mercado: “es la serie de compradores” (Kotler, 1997, p. 424).

Mercado disponible: “es la serie de consumidores que tiene el interés, ingreso y acceso al producto” (Kotler, 1997, p. 424).

Mercado disponible calificado: “la serie de consumidores que tienen interés, ingresos, acceso y permiso para adquirir el producto” (Kotler, 1997, p. 424).

Mercado meta: mercado al que se desea llegar.

Mercado Potencial: “es la serie de consumidores que muestra algún interés en un producto o servicio en particular” (Kotler, 1997, p. 424).

Método: “es un elemento necesario en la ciencia, ya que sin él no sería fácil demostrar la validez objetiva de lo que se afirma”. (Zorrilla, 1997, p. 16)

Muestreo: técnica para la selección de una muestra tomando en consideración cierta población.

Paradigma Social: estereotipos que determinan la conducta social.

Persona con discapacidad: Según la Ley Orgánica de Discapacidad del Ecuador, se considera persona con discapacidad

A toda aquella, que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente en al menos en un (30%) su participación o limitada su capacidad biológica, sociológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.

Tendencia: “es el patrón subyacente de crecimiento a largo plazo o la declinación de las ventas como resultado de los cambios básicos en la población, la formación de capital y la tecnología”. (Kotler, 1997, p. 429)

Turismo Alternativo: es parte del turismo que “Permite un desarrollo en menor escala, con un mínimo impacto sobre el medio ambiente, y respetuoso de los valores de las comunidades locales y su cultura”. (Acerenza, 2012, p. 40)

Turismo Emisor: “el de los residentes del país dado que viajan a otro país”. (Acerenza, 2012, p. 61)

Turismo Interno: “el de los residentes del país dado que viajan dentro de este mismo país”. (Acerenza, 2012, p. 61)

Turismo Receptivo: “el de los residentes que viajan dentro del país dado” (Acerenza, 2012, p. 61)

Turismo Sostenible: la Organización Mundial de Turismo (OMT) establece como “una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer la necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”.

ANALISIS SITUACIONAL

MACROENTORNO

Para ampliar el estudio de las buenas prácticas hoteleras es importante conocer tanto los factores externos que rodean a los hoteles como a las personas discapacitadas, los mismos que se deben tener en cuenta para desarrollar el presente trabajo.

Factor Económico

En la actualidad el turismo en el Ecuador es uno de los sectores potenciales que ofrece un futuro bueno a la economía del país, de acuerdo a Lexus (2007), el turismo es una actividad productiva, reparte riqueza horizontalmente y crea más fuentes de empleo, es menester mencionar que el desarrollo turístico del país está

estrechamente relacionado con la oferta hotelera. La hotelería ecuatoriana, se encuentra en franco desarrollo y modernización permanente, presenta una diversidad de constantes inversiones en el ámbito nacional, brindando de esta manera un gran aporte al progreso nacional.

Según estudios realizados por el Ministerio de Turismo en coordinación con la Dirección Nacional de Migración existe crecimiento turístico en el Ecuador de Enero 2012 a Abril 2013.

CUADRO N. 2

CRECIMIENTO TURÍSTICO ENERO 2012-ABRIL 2013

ENERO -ABRIL / 2012 - 2013

PRINCIPALES MERCADOS EMISORES	2012	2013	Var% 2013/2012
Colombia	115.722	120.181	3,85
Estados Unidos	74.502	75.332	1,11
Perú	46.232	49.654	7,40
Argentina	22.694	20.579	-9,32
Venezuela	11.442	22.371	95,52
España	18.992	18.976	-0,08
Chile	17.982	17.372	-3,39
Canadá	9.818	10.317	5,08
Alemania	9.945	9.015	-9,35
Gran Bretaña	6.582	7.103	7,92

Elaborado: Dirección de Investigación Ministerio de Turismo Mayo 2013

Fuente: Dirección Nacional de Migración

Fecha: Mayo 2013

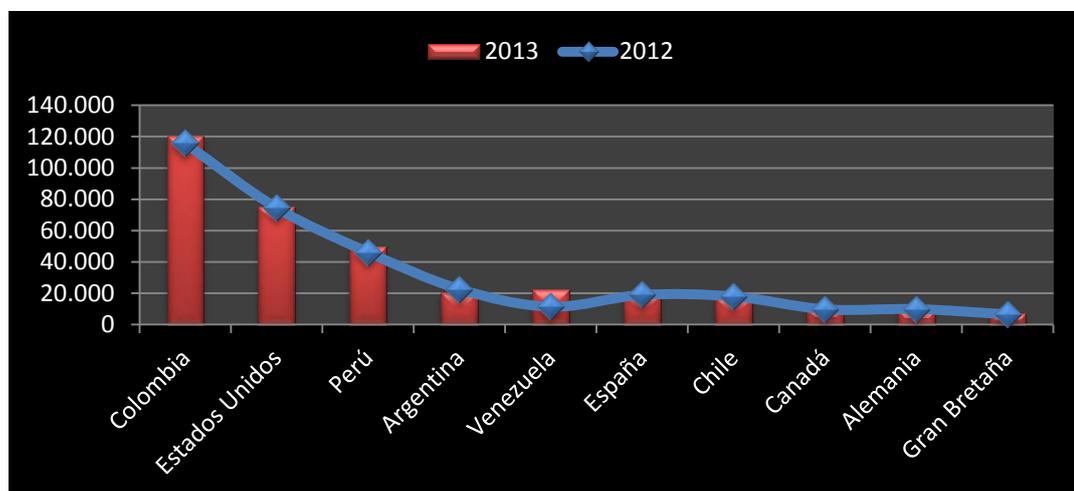


Gráfico N. 5: Crecimiento Turístico enero 2012-abril 2013

Elaborado: Dirección de Investigación Ministerio de Turismo Mayo 2013

Fuente: Dirección Nacional de Migración **Fecha:** Mayo 2013

Según Quito Turismo (2013), la ciudad de Quito cuenta con un fuerte potencial para el crecimiento y desarrollo de los hoteles, además de ser la capital del Ecuador, es también un centro importante de negocios y del turismo, la ciudad ha estado sujeta a grandes cambios urbanísticos que le ha extendido hacia el norte, sur, los valles, lo que ha permitido un crecimiento económico generando avances en la economía, comercio y hotelería, pero además se ha configurado nuevas demandas sociales.

Para el ámbito nacional el turismo es un eje fundamental para la reactivación económica por el desarrollo de infraestructuras hoteleras, puertos y vías, además que genera empleo, e inversiones locales y extranjeras, lo cual crea un atractivo de divisas para el Ecuador.

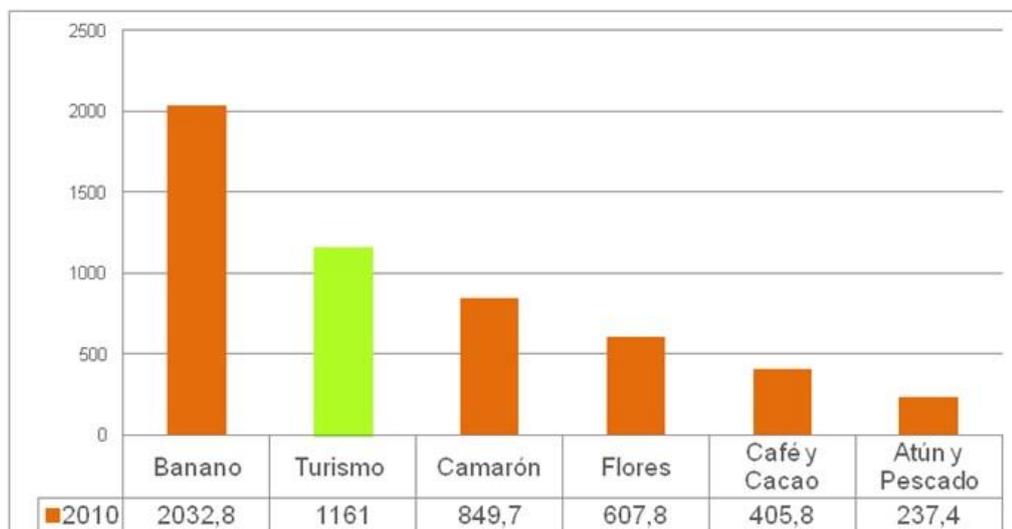


Gráfico N. 6: Ingreso de Divisas 2010

Elaborado: Dirección de Investigación Ministerio de Turismo

Fuente: Consultoría “Estimación de los principales agregados de la Cuenta Satélite de Turismo Ecuador 2007” CDC-MT-2011-014

Fecha: Mayo 2013

En cuanto al turismo receptivo de Quito de personas discapacitadas y su ámbito económico, se toma en cuenta los mercados emisores y se puede identificar que el desarrollo económico de este segmento de personas es por ayudas o bonos que les brinda el gobierno por poseer cierto tipo de discapacidad. (Quito Turismo, 2012)

En Estados Unidos el cual es un importante emisor de turistas al país, ejecutan acciones para discapacitados mediante la Administración del Seguro Social el mismo que ofrece beneficios a individuos que sufren de una discapacidad que los aflige a largo plazo. De acuerdo a la información oficial del Gobierno USA.gov (2010), beneficiarios recibieron en promedio cheques de hasta \$1,065 al mes, además que la ley de estadounidenses ADA les ampara.

Un mercado emisor significativo de turistas es España, según la Fundación Once Trabajando Juntos (2013), es una institución que hace 20 años tiene como objetivo ejecutar programas de formación e integración laboral y empleo para personas con discapacidad, esto a través de la lotería que ofertan en ese país, además que las personas discapacitadas en este país tiene la ayuda económica gubernamental.

En el Ecuador se han ejecutado bonos de desarrollo humano para discapacitados los cuales no son tan elevados como en países europeos o en Norteamérica pero permiten mejorar la calidad de vida de la población.

Es menester mencionar que en el Ecuador las personas con algún tipo de discapacidad cuentan tarifas preferenciales.

Factor Demográfico

En el mundo existen altos índices de discapacidad segmentados de la siguiente manera:

CUADRO N. 3

CIFRAS MUNDIALES DE DISCAPACIDAD

USA	54 000 000
CANADÁ	12 000 000
UNIÓN EUROPEA	50 000 000
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	50 000 000
ASIA Y PACÍFICO	400 000 000
El 80% de las personas con discapacidad viven en países de bajos ingresos (OMS)	

Elaborado: Diana Luna

Fuente: <http://www.vocesenelsilencio.org.ar/notas/GuiasDisc.pdf>

Fecha: Mayo 2013

Basados en los mercados emisores de discapacitados podemos determinar un claro ejemplo como de destino accesible Perú que según Integrando.org (2003) el Proyecto “Perú hacia un Turismo Accesible” es un éxito ingresan turistas discapacitados de Estados Unidos, Nueva Zelanda y Europa especialmente de España, Inglaterra Italia, los tipos de turistas discapacitados son diversos ciegos, sordos, personas con discapacidad motriz o retardo mental es decir no guardan un estándar un común. Los turistas discapacitados que viajan a Perú poseen un alto índice cultural y económico. Los turistas discapacitados tienen una estadía de 10 a 15 días con un gasto promedio entre \$150 y \$380 diarios por la elección de hoteles de 4 y 5 estrellas y sus requerimientos, las actividades que se llevan a cabo son city tour y visitas a Arequipa, Cusco y Lima puesto que los turistas discapacitados que van al Perú están entre los 50 años y prefieren destinos históricos.

En el Ecuador según el CONADIS la discapacidad en cifras (2010) es:

CUADRO N. 4

ECUADOR DISCAPACIDAD EN CIFRAS (2010)

Cifras CONADIS (2010): 1,6 millones de personas con algún tipo de discapacidad que representa el 13,2% de la población total	
Discapacidad Física	592000
Discapacidad Mental	432000
Discapacidad Visual	363000
Discapacidad Auditiva	213000

Elaborado: Diana Luna

Fuente: <http://b10.com.ec/temp/2010/01/11/discapacidad-las-cifras-dicen-todo/>

Fecha: Mayo 2013

Según las estadísticas del CONADIS a nivel nacional, se registra una diferencia notable por géneros:

CUADRO N. 5

ECUADOR DISCAPACIDAD EN CIFRAS POR GÉNERO

Género masculino.	201946 personas
Género femenino.	159541 personas

Elaborado: Diana Luna

Fuente: [//www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85)

Fecha: Mayo 2013

La discapacidad que en la Provincia de Pichincha en la cual se va a desarrollar la investigación es:

CUADRO N. 6

ECUADOR DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA

PROVINCIA	AUDITIVA	FISICA	INTELECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	VISUAL	TOTAL
PICHINCHA	7951	23610	11122	712	2289	5981	51665
TOTAL	7951	23610	11122	712	2289	5981	51665

Elaborado: CONADIS

Fuente: [//www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85)

Fecha: Mayo 2013

Basados en mercados de discapacidades el Ecuador no cuenta con datos específicos de la segmentación geográfica de los mercados emisores de turistas ni la discapacidad que posee cada uno.

Factor Político-Legal

La Constitución Nacional del 2008 ha dado prioridad al desarrollo y reconocimiento de los derechos de los grupos vulnerables entre ellos están las personas discapacitadas, promoviendo el desarrollo humano que se ajuste al Plan Nacional del Buen Vivir.

Según el Consejo Nacional de Discapacidades (2012), se ha desarrollado la Ley Orgánica de Discapitados que plantea condiciones específicas necesarias para mejorar la calidad de vida de los discapacitados, recalcando como un punto relevante la recreación y el turismo, tanto entidades del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados están encargados de vigilar la accesibilidad de las personas discapacitadas a las diferentes ofertas turísticas, ofreciendo un servicio con diseño universal, atención prioritaria, transporte accesible y servicios adaptados para discapacitados.

Factor Socio-Cultural

A pesar de que han surgido leyes que amparan a los discapacitados, una de las barreras que tienen que soportan las personas discapacitadas son las barreras psicosociales las mismas que atan a los discapacitados a sufrir discriminación

social, a tal punto que son considerados seres que no ´piensan, no sienten y por consiguiente, no pueden progresar. Esta discriminación tiene como principal causa, la ignorancia, el perjuicio, la superstición, lo cual trae como consecuencia la forma de tratar y de relacionarse con personas discapacitadas marginándolas y excluyéndolas de la sociedad. (Barton, 1998).

La poca atención a las personas con discapacidad se evidencia en el país pero en Europa existe atención prioritarias a las personas discapacitadas por ejemplo la unión Europea ha desarrollado proyectos específicos tales como “Tourism for all” (Turismo para todos) en el cual participan diversos países Austria, Alemania, Italia, Luxemburgo Noruega, Suiza, Suecia, Holanda y España, es así que los países europeos cuentan con guías de accesibilidad que promocionan por internet.

En el caso de Latinoamérica el desarrollo de la accesibilidad es relativamente reciente como es el caso de:

México es uno de los países latinoamericanos que viene trabajando fuertemente en post de desarrollar turismo accesible.

Colombia se destaca por desarrollar proyectos de accesibilidad para las ciudades de Medellín y Cali.

Según Integrando.org (2003), Perú inicio en 1998 un proyecto llamado “Perú hacia un turismo accesible” promoviendo destinos como el Cusco, Lima Machu Pichu.

Argentina ha comenzado a desarrollar circuitos turísticos accesibles en los últimos años, los cuales han tenido gran acogida por la gran demanda existente. (Grunewald, 1999)

Brasil se está desarrollando políticas de exigencia de inversionistas en la infraestructura y equipamiento de servicios turísticos. A través de su ente Nacional de Turismo (Embratur), se está adaptando ciudades turísticas para personas portadoras de deficiencias.

Es importante destacar que alrededor del mundo existen hoteles accesibles que brindan servicio de calidad a los huéspedes con discapacidad como es el caso de Latinoamérica Hotel Fortuna en Costa Rica, el Complejo Solares del Lago en Bariloche-Argentina entre otros, en el caso de Europa uno de los principales exponentes del turismo accesible es España que cuenta con una diversidad de hoteles accesibles como es el caso de Hotel Murrieta Logroño-España. (Anexo N. 5)

Con respecto al Ecuador posee la empresa turística “Ecuador for All Accessible Tourism”, que funciona en destinos como la Amazonía, Quito y Galápagos y atiende a turistas discapacitados. (Ecuador for all, 2013)

Para promover el turismo nacional el CONADIS junto con FENEDIF, el apoyo de la vicepresidencia de Lenin Moreno y la Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo Internacional publicaron un folleto con información de sitios (hoteles, restaurants, destinos turísticos) que cuentan con acceso para las personas discapacitadas. (Guía de Turismo Accesible para personas con Discapacidad, 2011)

Factor Ambiental

Los hoteles se multiplican causando problemas graves de contaminación, entre estos está el manejo de aguas negras, manejo de desechos, exceso de uso de luz eléctrica y desperdicio de agua todos estos son causantes de que la actividad turística sea una de las actividades económicas altamente contaminante.

Es por esto que se han desarrollado diferentes campañas para un turismo amigable con el ambiente, que sea sano y sostenible. Es así que la Organización Mundial de Turismo desarrolló una guía como herramienta para ayudar a los hoteles a mejorar la gestión de la luz eléctrica y así disminuir costos con focos ahorradores de luz, con sensores de presencia, y utilizando energía solar, la Guía de Buenas Prácticas Gestión de las Cuestiones Ambientales y Sociales en el Sector de Alojamiento (2011).

En la planta hotelera para disminuir la contaminación según la Guía de Buenas Prácticas (2011) deben involucrarse desde el empleado hasta el huésped, para que todos tengan conocimiento de las políticas ambientales con las cuales se maneja el hotel y de esta manera concientizar a las personas sobre el uso de la luz eléctrica, uso del agua y reciclaje de los desechos.

MESO ENTORNO

Un aspecto prioritario dentro del presente estudio es el análisis interno de los hoteles de la ciudad de Quito. Este análisis destaca las potencialidades y déficit de los hoteles especialmente al momento de brindar servicio a las personas discapacitadas.

Fortalezas

La planta hotelera (hoteles de 4 y 5 estrellas) de la ciudad de Quito posee aspectos muy importantes que se consideran fortalezas para el ámbito turístico.

- Poder económico adquisitivo.
- Ubicación geográfica estratégica.
- Abaratamiento de los costos de producción debido a que se realizan estudios más minuciosos de los mismos.
- Poseen mejor maquinaria que dan mayor rendimiento a los procesos de producción del hotel.
- Personal especializado y capacitado para cada una de las funciones designadas.
- Mejor perfil profesional puesto que constantemente se están capacitando.
- Aceptación de más demanda, ya que por ofrecer mayor capacidad de camas, se puede recibir más huéspedes y a la vez, se puede abaratar los costos de alojamiento.
- Factibilidad económica para poder hacer adecuaciones con las condiciones necesarias para dar servicio a las personas discapacitadas.

Oportunidades

Los hoteles de 4 y 5 estrellas al brindar servicio a personas discapacitadas cuentan con grandes oportunidades, las cuales reciben apoyo y respaldo de diferentes leyes establecidas en el país.

- Clientes discapacitados potenciales.
- Innovación para dar un buen servicio a las personas discapacitadas.
- Mayor difusión turística por contar con una planta hotelera incluyente.
- Mejorar la calidad de vida de los discapacitados.
- Fidelizar al cliente discapacitado y asegurar la continuidad al hotel.
- Respaldo de la Ley Orgánica para Discapacitados.
- Constitución del 2008 garantiza el desarrollo de las personas discapacitadas.

Debilidades

En los hoteles de la ciudad de Quito es importante tomar en cuenta ciertos factores que se consideran debilidades y que se deben conocer para entablar posibles soluciones:

- Infraestructura hotelera excluyente.
- Barreras arquitectónicas.
- Barreras de comunicación.
- Barreras psicosociales.
- Falta de capacitación al personal del hotel en servicio al cliente discapacitado.
- Carencia de servicios de recreación para discapacitados.

Amenazas

Dentro de la planta hotelera de Quito, existen elementos externos que afectan y que es menester identificarlos para ocasionar el menor impacto posible y trabajar en estos puntos:

- Discriminación, marginación y exclusión a las personas discapacitadas.
- Escaso interés en los discapacitados.
- Poca inversión turística para discapacitados.
- Falta de control y regularización de las leyes para discapacitados.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

La implementación de las buenas prácticas hoteleras en el Distrito Metropolitano de Quito dirigidas a personas con discapacidad incrementará el ingreso de turistas con discapacidad a Quito y se creará un nuevo producto turístico.

SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente.- Planta hotelera en la ciudad de Quito de 4 y 5 estrellas.

Variable dependiente.- Buenas prácticas hoteleras para los huéspedes con discapacidad.

ENFOQUE DE MODALIDAD

Dentro del estudio de las buenas prácticas hoteleras y su aplicabilidad para personas con discapacidad se procederá a ejecutar una investigación cuantitativa, puesto que es una investigación netamente objetiva que permite determinar datos acertados de lo que se desea conocer.

El presente estudio se realiza para conocer datos sobre las condiciones actuales de los hoteles en cuanto a la infraestructura y servicio que brindan al turista discapacitado y conocer cuáles son las necesidades de los mismos.

Apoyando el estudio en técnicas tales como entrevistas estructuradas (cualitativas), encuestas (cualitativas-cuantitativas) y observación, no participativa para recolectar datos y determinar la demanda de personas discapacitadas, sus carencias y necesidades para poder analizar la situación actual de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Quito.

Puesto que es elemental la recolección de información, conceptos y datos para el desarrollo de la presente investigación.

Con este enfoque se podrá verificar la hipótesis planteada, para su posterior validación y así conocer los beneficios que el presente proyecto brinda a la sociedad y en especial a los grupos vulnerables, para plasmar estrategias que contrarresten los aspectos negativos que estén afectando a las personas discapacitadas en cuanto al alojamiento en su actividad turística.

TIPOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito, se aplica la siguiente metodología desarrollando diversas técnicas según las necesidades de cada etapa de investigación:

CUADRO N. 7

MATRIZ DE METODOLOGÍA

N. -	Etapa de investigación	Interrogante de la investigación	Objetivos	Metodologías	Técnicas	Instrumento	Alcance	Producto
1	Fundamentación Teórica	¿De qué manera se puede obtener una base teórica sobre las condiciones físicas y sociales que se exigen en establecimiento para discapacitados?	Recolectar información sobre la evolución de las personas discapacitadas y sus necesidades.	Analítico Sintético Inductivo-Deductivo Bibliográfico Histórico	Documental Revisión por internet	Análisis Documental	Base de datos de la investigación	Base teórica de las condiciones físicas y sociales que se exigen en establecimientos para adecuarlos para personas con discapacidad
2	Diagnóstico	¿Qué se debe realizar para conocer la situación actual de los hoteles de Quito en cuanto a su disposición para recibir a huéspedes discapacitados?	Conocer la situación actual de los hoteles de Quito y los servicios que brindan a las personas con capacidades restringidas	Bibliográfico Hipotético-Demostrativo Estadístico	Observación Entrevista Encuesta	Diario de Observación Cuestionario	Diagnóstico sobre el estado actual de los hoteles de la ciudad de Quito	Trabajo de Campo en cuanto a la situación actual de los hoteles de Quito para recibir huéspedes con discapacidad
3	Propuesta	¿Cómo se puede determinar las buenas prácticas que se deben implementar en la ciudad de Quito para discapacitados?	Establecer los caracteres necesarios para brindar un adecuado servicio a las personas con discapacidad.	Analítico Sintético Inductivo-deductivo	Documental Revisión por internet	Análisis Documental	Condiciones necesarias para brindar un adecuado servicio a las personas con discapacidad.	Investigación de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad
4	Validación	¿De qué manera se puede conocer si la propuesta es viable?	Consultar a expertos sobre la propuesta de un manual de las buenas prácticas hoteleras	Entrevista a expertos	Entrevista	Preguntas estructuradas	Aceptación de la propuesta	Investigación de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad validado por expertos

Elaborado por: Diana Luna

REFERENCIA ESTADÍSTICA

Para la investigación de las buenas prácticas hoteleras que se deben implementar en los hoteles de la ciudad de Quito para adaptarlos con condiciones para personas con discapacidad se utilizará técnicas como entrevistas, observación de campo y encuestas de acuerdo al plan muestral.

PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

PLAN MUESTRAL PARA LA ENTREVISTA

Población: El proyecto se realizará en base a la personas discapacitadas, por esto es necesario que se efectúen entrevistas a agentes profesionales hoteleros ya sea al departamento de RRHH, recepción o de ventas y marketing, con el objetivo de conocer la demanda de turistas discapacitados diario, mensual y anual.

Procedimiento de muestreo: el método que se utilizará es un muestreo no probabilístico

Método de muestreo: Se va a realizar un muestreo por conveniencia y por juicio, de la siguiente manera:

- **Muestreo por conveniencia,** se tomará en cuenta tres establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas representantes de la actividad turística en Quito (Hotel Río Amazonas, Hotel Reina Isabel y Hotel Best Western Casino Plaza).
- **Muestreo por juicio,** se ejecutará entrevistas a RRHH, recepción o ventas y marketing, para obtener datos de los discapacitados y poder efectuar un censo, así también para corroborar las condiciones actuales de los hoteles para dar atención a los discapacitados.
- **Muestreo por cuotas,** Por efecto de las entrevista se obtendrá el dato de los discapacitados que acuden a obtener servicio de alojamiento diario, mensual y anual para poder ejecutar las encuestas con datos más acertados.

Las entrevistas que se efectuarán serán de carácter estructural y el formato que se va a aplicar es:



Reciba un cordial saludo y a la vez un agradecimiento por el tiempo invertido en responder las siguientes preguntas.

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre la demanda de turistas discapacitados en el hotel y los servicios que existen para brindarles.

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Cuál es su cargo actual en el hotel?
3. Dentro de todos los clientes que frecuentan el hotel, ¿hay usuarios discapacitados que hagan uso del servicio de alojamiento?
4. ¿Cuál es la demanda actual de discapacitados en el hotel?
5. ¿Cuentan con la infraestructura necesaria para discapacitados?
6. ¿Cuentan con habitaciones adaptadas a las necesidades del huésped discapacitado?
7. ¿Qué servicios ofrece el hotel para este segmento de personas?
8. ¿El hotel cuenta con el personal capacitado para brindar servicio a personas discapacitadas?
9. ¿Tienen tarifas preferenciales para este mercado?
10. En el caso de que una persona discapacitada sufra un accidente ¿Cuáles son las acciones que se lleva acabo?

De igual manera se aplicará entrevistas a las personas representantes de organismos de discapacitados como el CONADIS puesto que ellos tienen el conocimiento de cuáles son las necesidades y condiciones con las que debe contar un hotel al momento de alojar a una persona discapacitada, y para poder efectuar la validación del presente proyecto y sus probables beneficios se abordará los siguientes cuestionamientos.



Reciba un cordial saludo y a la vez un agradecimiento por el tiempo invertido en responder las siguientes preguntas.

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre los caracteres y condiciones necesarias con las que debe contar un hotel al momento de alojar a una persona discapacitada

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿En qué entidad representante de los discapacitados labora?
3. ¿Cuál es su cargo actual?
4. ¿Considera usted que en la actualidad ha incrementado la demanda de turistas discapacitados?
5. ¿Considera usted que los hoteles de Quito cuentan con las condiciones necesarias para ofrecer servicio de alojamiento a personas discapacitadas?
6. ¿Qué características arquitectónicas considera necesarias que debe poseer un hotel para personas discapacitadas?
7. ¿Qué servicios considera usted que deben poseer los hoteles para este segmento de personas?
8. Las leyes que en la actualidad respaldan a las personas discapacitadas ¿Cree usted que se controlan y regularizan para los establecimientos que brindan alojamiento?
9. ¿Cree usted que al generar un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad mejoraría la situación actual?
10. ¿Considera usted que la aplicabilidad de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad mejoraría la calidad de vida de este segmento de personas al realizar turismo?

PLAN MUESTRAL PARA LA ENCUESTA

Población: El Distrito Metropolitano de Quito recibe cada año aproximadamente 50.000 turistas tanto nacionales como extranjeros, de los cuales Quito Turismo, en el análisis estadístico de llegadas y salidas del 2012, afirma que el 10% tiene algún tipo de discapacidad sea esta permanente o transitoria. Siendo esta una población muy amplia se procedió a realizar un censo, que mediante las entrevistas se pudo determinar datos para poder reducir la población de discapacitados existente para que la aplicabilidad de las encuestas sea eficiente y eficaz.

Población Meta: 30 personas con discapacidad que laboren en diferentes empresas de la ciudad de Quito.

Marco muestral: Censo.

Método de muestreo: El método utilizado para la aplicabilidad de las encuestas es:

- **Muestreo por conveniencia:** puesto que serán encuestados tanto personas discapacitadas extranjeras como nacionales las cuales van a ser encuestas en diferentes empresas de Quito.

Tamaño de muestra: 30 personas con discapacidad.

Procedimiento de muestreo: el método que se utilizará es un muestreo no probabilístico-juicio-conveniencia.

Recolección de datos: Cuantitativo- Cualitativo en base a la aplicación de las encuestas.

Para realizar la encuesta, el encuestado debe cumplir ciertos requisitos, que se describen a continuación:

CUADRO N. 8

PERFIL DEL ENCUESTADO

PERFIL DEL ENCUESTADO	
Fecha de elaboración:	
Edad:	18 en adelante.
Mercado:	Turistas nacionales y extranjeros.
Género:	Indeterminado.
Clase social:	Media, media alta.
Preferencias:	Personas discapacitadas que estén interesadas en brindar informar sobre sus necesidades en cuanto al alojamiento-planta hotelera.
Requerimientos:	Poseer alguna discapacidad temporal o permanente
Compromiso:	Compromiso hacer respetar las condiciones e instrucciones de la encuesta.

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Plan de Muestreo, Ingeniero Carlos Guijarro

El modelo de la encuesta que se va a aplicar es la siguiente:



Reciba un cordial saludo y a la vez un agradecimiento por el tiempo invertido en responder las siguientes preguntas.

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información del servicio e infraestructura que brindan los hoteles a huéspedes con discapacidad para determinar sus necesidades.

Lea cuidadosamente y conteste marcando con una cruz la respuesta de su elección.

Datos Generales

C.I. _____

Sexo: Masculino

Femenino

Edad:

Ocupación:

Nacionalidad:

1) Usted realiza viajes:

Nunca	
1 o 2 veces al año	
3 a 4 veces al año	
1 vez por mes	

2) Cuando usted viaja se hospeda:

Hotel	
Casa de familiares	
Otro	

3) ¿Con qué frecuencia usted requiere de los servicios de un hotel?

Nunca	
1 o 2 veces al año	
3-a 4 veces al año	
1 vez por mes	

4) ¿Los hoteles que frecuenta cuentan con la estructura necesaria para facilitar su movilización?

SI NO

5) Los hoteles que visita, ¿las habitaciones están diseñadas para facilitar su estadía?

SI NO

6) Considera que el personal que brinda servicio en los hoteles está: (en cuanto al servicio a personas con discapacidad)

Muy Capacitado	
Medianamente capacitado	
Poco capacitado	
No tiene capacitación	

7) ¿Qué aspectos considera usted necesarios que tenga un hotel para mejorar su estadía?

Rampas de Acceso	
Baños adecuados	
Habitaciones amplias y adecuadas	
Camas y sillas adecuadas	
Folletos del hotel en braille	
Ascensores adecuados	
Aéreas de esparcimiento adecuadas	
Otros	

¿Cuáles?

8) ¿Qué servicios considera usted que debe brindar un hotel para una mejor estadía?

Personal que conozca lenguaje de señas	
Doctores Enfermeras	
Personal que preste atención exclusiva	
Perros lazarillos	
Sillas de ruedas a permanente disposición	
Vehículos adecuados con personal capacitado	
Otros	

¿Cuáles?

9) ¿Cómo considera la situación actual de los hoteles para brindar un servicio a personas con discapacidad?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	
Pésimo	

10) Conoce usted en Quito un hotel que brinde productos y servicio de calidad para personas con discapacidad:

SI

¿Cuál?.....

NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

PLAN MUESTRAL PARA LA OBSERVACIÓN

Para aplicar la técnica de observación se desarrollará el estudio de la siguiente manera.

CUADRO N. 9

DISEÑO DE LA OBSERVACIÓN

OBSERVACIÓN 1	
Objeto	Observar la infraestructura de los hoteles
Problema	Barreras arquitectónicas para discapacitados
Objetivos	Determinar las condiciones arquitectónicas con las que cuenta el hotel para discapacitados.
Observación Preliminar	Según los estudios realizados se puede recalcar que tanto entidades públicas como privadas existen barreras físicas que impiden brindar condiciones óptimas para estas personas.
Hipótesis	Planta hotelera carece de condiciones para brindar servicio a discapacitados por lo que se perdería un segmento potencial de turistas.
Diseño del Proceso de Investigación	Se tomará en cuenta la infraestructura, el diseño y construcción de los hoteles (entornos, productos, instrumentos, dispositivos, objetos etc.).
Observación	Ad libitum, puesto que se registrará todos los datos relevantes para la investigación.

Muestreo	Natural puesto que exclusivamente se registrarán las actividades observadas sin tener participación alguna.
Modo de Observación	
Instrumento	Diario de observación en el cuál se registrará cada uno de los puntos observados respaldado en fotografías.

Elaborado por: Diana Luna

Para determinar los aspectos a observar se toma en consideración las normas sobre accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad planteada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), las cuales se enfocan en eliminar barreras arquitectónicas y urbanísticas para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales y de esta manera puedan desarrollarse de forma independiente y participar en todos los aspectos de la vida.

CUADRO N. 10

OBSERVACIÓN: Aspectos a observar

N:	Aspecto a Observar	Resultados	Interpretación
1.	Puertas para facilitar el acceso a las personas con discapacidad	X	X
2.	Agarraderas, Bordillos, Pasamanos que ofrezcan asistencia a las personas con discapacidad física.	X	X
3.	Presencia de Rampas Fijas en el hotel	X	X
4.	Dormitorios adecuados y equipados para las personas con discapacidad	X	X
5.	Área Higiénico-Sanitaria equipada para personas con discapacidad.	X	X
6.	Ascensores con sistema braille	X	X
7.	Uso de señalética visual, táctil y sonora en el hotel	X	X
8.	Accesos a los espacios de recreación (piscina, jardines, etc.)	X	X
9.	Estacionamiento para personas con discapacidad	X	X

Elaborado por: Diana Luna

CAPÍTULO III

RESULTADOS

ANÁLISIS

Previo a la aplicación de las técnicas de recolección de datos se obtuvo los siguientes resultados:

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Las entrevistas realizadas a Julio Endara representante del Hotel Río Amazonas, María Fernanda Betancurt Conforme representante del Hotel Reina Isabel y Henry Cárdenas representante del Hotel Best Western Casino Plaza, dan como resultado una triangulación de datos que sintetiza:

CUADRO N. 11

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS EN HOTELES

Uso del servicio de alojamiento por personas discapacitadas. En los últimos años ha surgido un incremento prudencial por parte de las personas con discapacidad al hacer uso del servicio de alojamiento.

Demanda actual de las personas con discapacidad en el hotel.	La demanda de personas con discapacidad que poseen los hoteles de 4 y 5 estrellas entrevistados, es de 2 huéspedes con discapacidad mensualmente.
Infraestructura necesaria que brinda el hotel para personas con discapacidad.	A pesar del incremento de turistas con discapacidad que ingresan al Distrito Metropolitano de Quito, los hoteles en su gran mayoría carecen de la infraestructura necesaria para brindar servicio de calidad a la personas con discapacidad para que su estadía sea placentera.
Habitaciones adaptadas para el huésped discapacitado	Tanto por el incremento de turistas con algún tipo de discapacidad como por las leyes que respaldan los derechos de las personas con discapacidad se ha realizado ciertas adecuaciones en las habitaciones específicamente en las áreas higiénico-sanitarias para ofrecer mejor servicio a este segmento de clientes.
Servicios específicos que brinda el hotel para personas con discapacidad	Los hoteles carecen de servicios especializados para mejorar la estadía de los clientes con discapacidad que acuden a obtener servicio de alojamiento en hoteles representantes de la ciudad de Quito.
Personal capacitado para brindar servicio a las personas con discapacidad.	El personal con el que cuentan está totalmente capacitado para brindar servicio de calidad a sus huéspedes pero no se ha hecho especial énfasis en las personas que sufren cierto tipo de discapacidad sea esta transitoria o

<p>Tarifas preferenciales para el mercado de personas discapacitadas</p>	<p>permanente. Los hoteles no poseen tarifas preferenciales para este segmento de clientes, a excepción si la persona discapacitada está dentro de un grupo corporativo obtiene descuentos de caso contrario las tarifas son normales para cada uno de los potenciales clientes del hotel.</p>
<p>Acciones que se lleva a cabo en el caso de que una persona discapacitada sufra accidentes en el hotel</p>	<p>Los hoteles tienen convenios con cierto tipo de empresas de salud que brindan atención inmediata en el caso de que un cliente, huésped o empleado del hotel sufra un accidente dentro de las instalaciones de hotel brindando de esta manera seguridad durante la estadía del huésped.</p>
<p>Aprobación de un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.</p>	<p>La ejecución de un manual de las buenas prácticas hoteleras sería de especial interés para mejorar el servicio y la infraestructura que se brinda a las personas con discapacidad con el fin de mejorar la calidad de vida de este potencial segmento de clientes.</p>

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Entrevistas Julio Endara representante del hotel Río Amazonas, María Fernanda Betancurt Conforme representante del Hotel Reina Isabel y Henry Cárdenas representante del Hotel Best Western Casino Plaza

CUADRO N. 12

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS EN HOTELES

Pregunta	Observación	Impacto	Variable de enfoque	de Viabilidad	Alcance	Limitante	Resultado
Uso del servicio de alojamiento por personas discapacitadas	Análisis de la asiduidad con la que las personas con discapacidad hacen uso del servicio de alojamiento	El impacto se enfoca directamente en el ámbito turístico debido a la frecuencia con la que las personas discapacitadas se alojan en un determinado hotel Impacto social por la acogida que deben tener las personas con discapacidad en los hoteles	Incremento prudencial de clientes con discapacidad en la planta hotelera	Viabilidad económica puesto que genera réditos económicos al hotel al abrirse a nuevos mercados potenciales de clientes. Viabilidad socio-cultural debido al protagonismo que están tomando las personas con discapacidad y la calidad de vida que se les ofrece.	Información del uso del servicio de alojamiento por parte de las personas con discapacidad permite demostrar la necesidad de establecer estrategias para brindar un buen servicio a este segmento para que de esta manera se produzca un mayor incremento turístico de personas con discapacidad	Establecimientos hoteleros no prestan atención al segmento de personas con discapacidad.	Actual incremento de uso de los servicios de hospedaje en un hotel por parte de las personas con discapacidad.
Demanda actual de las personas con discapacidad en el hotel.	Análisis inductivo de la demanda hotelera actual de personas con discapacidad	El impacto que posee es en el ámbito turístico-hotelerero por la asiduidad con la que las personas con discapacidad hacen uso del servicio de alojamiento. Impacto social para los productores hoteleros puesto que deben brindar hospedaje accesible	Demanda representativa de personas con discapacidad que hacen uso del servicio de alojamiento en hoteles de 4 y 5 estrellas para obtener un servicio de calidad	Viabilidad económica por el incremento de huéspedes discapacitados lo cual genera nuevos horizontes de mercado para incrementar clientes en el hotel. Viabilidad social por la atención prioritaria que se	Datos estadísticos que permiten el desarrollo de la propuesta	Planta hotelera excluye a las personas con discapacidad por considerarlos poco representativos en el sector turístico	Actualmente la demanda de personas con discapacidad está incrementando en los hoteles.

		para personas con discapacidad		debe prestar a las personas con discapacidad			
Infraestructura necesaria que brinda el hotel para personas con discapacidad.	Análisis deductivo para determinar si los hoteles cuentan con la infraestructura necesaria para brindar servicio a las personas con discapacidad	Impacto social al momento de brindar servicio de alojamiento a las personas con discapacidad	Los hoteles no cuentan con los caracteres arquitectónicos necesarios para brindar servicio a las personas con discapacidad	Viabilidad legal puesto que en la actualidad existen leyes que velan por el bienestar de las personas con discapacidad lo cual es positivo porque mencionadas leyes forjan un medio accesible para este segmento.	Se deduce que a pesar del incremento de la demanda de personas discapacitadas los hoteles no cuentan con la infraestructura necesaria para que el huésped discapacitado tenga una estadía placentera	Normas INEN de accesibilidad incumplidas por parte de los productores hoteleros. Falta de estricto control y veeduría de las leyes que respaldan a las personas con discapacidad	Establecimiento hotelero carecen de infraestructura incluyente por lo que se debe generar estrategias para que la estadía del huésped discapacitado sea placentera
Habitaciones adaptadas para el huésped discapacitado	Análisis deductivo para conocer si los hoteles cuentan con habitaciones que mejoren la estadía de la personas discapacitadas	Impacto social por brindar hoteles accesibles para personas con discapacidad Impacto turístico-hotelero al contar con las adecuaciones necesarias para brindar servicio de hospedaje a las personas con discapacidad	Las actuales adecuaciones en las habitaciones de los hoteles mejoran la estadía de las personas con discapacidad	Viabilidad social puesto que se está dando mayor atención a las personas con discapacidad en ciertos aspectos Viabilidad legal por forjar el cumplimiento de las leyes que amparan a las personas con discapacidad se hacen adecuaciones que eliminan barreras	Con la información obtenida se puede deducir que los hoteles han realizado ciertas adecuaciones exigidas por la ley para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.	A pesar de ciertas adecuaciones realizadas por los hoteles existen diversas barreras que provocan dificultades de desenvolvimiento que malogran la estadía del huésped discapacitado Costosas adecuaciones arquitectónicas	Determinar características necesarias que eliminen barreras arquitectónicas y mejoren la estadía en un hotel de las personas con discapacidad

<p>Servicios específicos que brinda el hotel para personas con discapacidad</p>	<p>Con este punto se podrá deducir si los hoteles contrarrestan las deficiencias de las personas con discapacidad ofreciendo servicios especializados.</p>	<p>Impacto social en cuanto a la satisfacción de las necesidades que tiene una persona con discapacidad</p> <p>Impacto turístico al brindar servicios específicos que mejoren la estadía del huésped discapacitado y forjen una planta hotelera accesible.</p>	<p>Huéspedes discapacitados insatisfechos por carecer de caracteres que hagan su estadía placentera</p>	<p>arquitectónicas.</p> <p>Viabilidad social debido a que se debe desarrollar servicios que incluyan a todos y no solo a un determinado grupo de personas.</p> <p>Viabilidad legal puesto que las normas de accesibilidad plantean eliminar barreras, las cuales se pueden contrarrestar diseñando servicios específicos que mejoren la calidad de vida de este segmento de mercado</p>	<p>Se hace hincapié en la necesidad de eliminar las concepciones de un diseño común y elaborar diseños universales para satisfacer las necesidades de todas las personas</p>	<p>Elevados costos para implementar servicios específicos (braille, sistemas de audio etc.) que ayuden a mejorar la estadía del cliente.</p> <p>Pensamiento retrograda, discriminante por parte de los huéspedes del hotel y colaboradores.</p>	<p>Se comprueba la carencia de atención a las personas con discapacidad por no contar con servicios específicos que brinde el hotel para que las personas con discapacidad disfruten de la estadía y fidelicen un determinado hotel</p>
<p>Personal capacitado para brindar servicio a las personas con discapacidad.</p>	<p>Al realizar una síntesis de la información recolectada se podrá determinar si el personal con el que cuentan los hoteles está capacitado para brindar servicio a las personas con</p>	<p>Impacto educativo por la capacitación que debe poseer los colaboradores del hotel al momento de brindar servicio a las personas con discapacidad</p>	<p>Cliente interno del hotel carece de la capacitación necesaria para brindar servicio a personas con discapacidad</p>	<p>La viabilidad social con miras a dar mejor atención a este segmento de clientes.</p>	<p>Los datos obtenidos demuestran la falta de preocupación e inclusión a las personas con discapacidad al sector turístico-hotelerero</p>	<p>Altos costos de capacitación.</p> <p>Falta de inversión de los productores hoteleros.</p> <p>Pensamiento excluyente</p>	<p>Se determina que el personal con el que cuentan los hoteles está capacitado para un determinado segmento de clientes excluyendo a las personas con discapacidad las</p>

	discapacidad						cuales deben tener mayor atención.
Tarifas preferenciales para el mercado de personas discapacitadas	Al realizar un análisis inductivo se podrá determinar si las personas con discapacidad al hacer uso del servicio de alojamiento tienen tarifas preferenciales	Impacto turístico en el sector hotelero por carecer de tarifas preferenciales.	Las tarifas preferenciales para personas con discapacidad aumentan la demanda de clientes con discapacidad	Viabilidad social al hacer accesible el desarrollo turístico de las personas con discapacidad	Se puede determinar que los hoteles carecen de tarifas exclusivas para personas con discapacidad lo cual genera disminución de demanda de personas con discapacidad	Altos costos de hospedaje para personas con discapacidad	No existen tarifas preferenciales para personas con discapacidad por lo cual es necesario mejorar el servicio para que se compense con el costo
Acciones que se lleva a cabo en el caso de que una persona discapacitada sufra accidentes en el hotel	Al realizar una síntesis de los datos recolectados se podrá definir las acciones que se llevan a cabo al momento de que los huéspedes con discapacidad sufran un accidente	Impacto Turístico-hotelero al prever y contrarrestar accidentes con las personas con discapacidad	Los establecimientos hoteleros al ofrecer seguridad fidelizan a los clientes con discapacidad.	Se enfoca en la viabilidad social puesto que los hoteles generan planes para contrarrestar accidentes en sus establecimientos lo que es positivo por la preocupación que tienen los productores hoteleros por sus clientes	La planta hotelera posee planes de emergencia que contrarrestan ciertas necesidades de los huéspedes con discapacidad del hotel	Desconocimiento de las necesidades específicas de una persona discapacitada.	Los hoteles cuentan con convenios con empresas de salud que brindan atención inmediata en el caso de que un huésped sufra un accidente lo cual genera seguridad en el cliente discapacitado
Aprobación de un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.	En este punto se realiza un análisis de la aceptación de un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad	Impacto turístico específicamente en el sector hotelero al momento de aprobar y aplicar buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.	El manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad generará una oportunidad de negocio para el	Viabilidad social puesto que existe un mayor protagonismo de las personas con discapacidad en la planta hotelera	Generar estrategias que eliminen las barreras actuales que impiden que las personas con discapacidad se desarrollen en el	Altos costos de adecuaciones arquitectónicas. Elevados costos de servicios especializados para personas con	Diseño de un manual que contrarreste las necesidades del huésped discapacitado

	por parte de los colaboradores en el sector hotelero.	Impacto social por la creciente participación de las personas con discapacidad en el sector turístico.	sector hotelero		sector turístico	discapacidad	
--	---	--	-----------------	--	------------------	--------------	--

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Entrevistas Julio Endara representante del hotel Río Amazonas, María Fernanda Betancurt Conforme representante del Hotel Reina Isabel y Henry Cárdenas representante del Hotel Best Western Casino Plaza

Después de realizar la entrevista al Doctor Luis Villalva representante del Consejo Nacional de Discapacidad, se sintetiza la información brindada en la siguiente matriz:

CUADRO N. 13

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA EN EL CONADIS.

Demanda de Turistas Discapacitados La demanda de turistas discapacitados ha incrementado lo cual es un progreso no sólo para este segmento de clientes sino para el país en sí, puesto que se está considerando al Ecuador como un país en donde se puede desarrollar turismo accesible.

Hoteles de Quito cuentan con las condiciones necesarias para ofrecer servicio de alojamiento a personas con discapacidad.	Es difícil generalizar una respuesta para todos los hoteles del Distrito Metropolitano de Quito, pero es menester destacar que hace cinco años existe legislación específica sobre la accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad es decir que los hoteles que fueron recientemente construidos o están en proceso de construcción consideran accesos pertinentes pero los hoteles que fueron construidos hace décadas no poseen las condiciones necesarias para brindar servicio de alojamiento a este segmento de clientes.
Características Arquitectónicas necesarias que debe poseer un hotel para dar servicio a personas con discapacidad.	Las condiciones arquitectónicas que debe poseer un hotel están regidas por la Normativa INEN sobre la accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad que determina la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de tránsito, señalética visual y auditiva, es menester puntualizar estos puntos en cada uno de los espacios.
Servicios específicos	La Convención de Derechos de Personas con

<p>que debe poseer un hotel para dar servicio a personas con discapacidad.</p>	<p>Discapacidad estableció un principio llamado diseño universal que recae en no propiciar y no realizar acciones específicas para personas con discapacidad sino diseñar servicios que sean accesibles a todas las personas incluidas las personas con discapacidad. Puesto que todas las personas estamos en riesgo de sufrir cierto tipo de discapacidad ya sea por un accidente, problemas de salud, violencia o desastres, es por esto que si se va a construir un centro comercial, un estadio, un coliseo, una plaza pública, un restaurant, o un hotel estos deben ser accesibles para todos y no específicamente para personas con discapacidad por ejemplo si se construye una rampa para facilitar el acceso, la misma no sólo va a facilitar el acceso a personas con discapacidad física sino también a ancianos o mujeres embarazadas.</p> <p>Se debe tomar en cuenta la normativa de accesibilidad al medio físico para dar respuesta a los apoyos específicos que requiere cada tipo de discapacidad.</p>
<p>Leyes que respaldan a las personas con discapacidad a la accesibilidad al medio físico.</p>	<p>El Ecuador está en la vanguardia en cuanto a lo que son leyes y normativas pero no todas se cumplen además que el cambiar una sociedad no solo se hace en base a leyes sino en base al conocimiento y la interiorización de lo que significa brindar accesibilidad a las personas con discapacidad.</p> <p>Es necesario que exista seguimiento a todas las leyes y una veeduría social para ir incorporando los aspectos necesarios de la accesibilidad al medio físico puesto que es un cambio que requiere un tiempo prudencial.</p> <p>Los municipios cuentan con las normas específicas que se deben ir implementando al momento de construir, las normas INEN se deben tomar en cuenta al momento de construir una obra pública o una obra privada que vaya</p>

<p>Manual de las Buenas Prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad su desarrollo y ejecución.</p>	<p>destinada al uso público, estas deben estar reguladas y deben tener un aval previo para su construcción</p> <p>El generar un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad sería abrir una puerta más para el turismo de personas con discapacidad puesto que el sector europeo considera al Ecuador como un destino turístico interesante.</p> <p>Existe la necesidad que a nivel de los gobiernos locales, empresarios y estudiantes del sector turístico y hotelero se vaya implementando y cumpliendo las condiciones necesarias para brindar servicio a las personas con discapacidad.</p> <p>Las barreras existentes no solo son netamente arquitectónicas sino de comunicación es por esto que se debe tomar en cuenta cada una de las necesidades del turista dependiendo su discapacidad al momento de realizar el manual para así mejorar su estadía y por ende brindar calidad de vida.</p>
--	--

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Entrevista al Doctor Luis Villalva representante del Consejo Nacional de Discapacidad

CUADRO N. 14

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTA EN EL CONADIS

Pregunta	Observación	Impacto	Variable de enfoque	de Viabilidad	Alcance	Limitante	Resultado
Demanda de Turistas Discapacitados	Con la información obtenida se procederá a realizar un análisis de la demanda de turistas con discapacidad	Se enfoca en el ámbito turístico puesto que es un progreso para el país porque se están forjando acciones para que se lo considere un país accesible.	Incremento de turistas discapacitados genera nuevos segmentos de mercado.	Viabilidad social puesto que se está concibiendo el turismo accesible en Quito lo que es positivo para dar un mejor servicio a las personas con discapacidad	Permite construir la propuesta por definir a las personas con discapacidad como un mercado turístico potencial	Barreras arquitectónicas, tecnológicas, de comunicación que impiden el desenvolvimiento turístico de las personas con discapacidad	Contribuye al progreso eficiente del proyecto puesto que existe un incremento representativo de este segmento de mercado en el sector turístico.
Hoteles de Quito cuentan con las condiciones necesarias para ofrecer servicio de alojamiento a personas con discapacidad.	Se procederá a realizar un análisis inductivo para determinar si los hoteles cuentan con las condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad a las personas con discapacidad.	Impacto social, en la actualidad se está haciendo hincapié en las personas con discapacidad. Impacto turístico-hotelerero puesto que actualmente existe legislación para construir hoteles accesibles.	Establecimientos hoteleros carecen de condiciones necesarias para brindar servicio a las personas con discapacidad	Viabilidad Legal puesto se está ejerciendo control en las edificaciones actuales para que incluyan condiciones que ayuden al desenvolvimiento de personas con discapacidad esto es positivo para el desarrollo del proyecto. Viabilidad Social debido a que se debe dar atención prioritaria a las personas con discapacidad	Se debe generar estrategias que contrarresten las necesidades de los huéspedes con discapacidad	Planta hotelera posee definido su segmento de clientes. Productores hoteleros no conciben como un mercado potencial a las personas con discapacidad	Es difícil generalizar una respuesta pero en su mayoría los hoteles edificaciones hace décadas carecen de condiciones para brindar servicio a las personas con discapacidad por lo cual se debe efectuar estrategias para mejorar el servicio de alojamiento para este segmento de mercado.
Características	Se ejecutará un	Impacto turístico-	Barreras	Viabilidad legal	Se puede	Establecimientos	Se comprueba la

Arquitectónicas necesarias que debe poseer un hotel para dar servicio a personas con discapacidad.	análisis deductivo para determinar si los hoteles cuentan con las condiciones arquitectónicas necesarias para una persona con discapacidad	hotelero debido a las características que deben poseer para brindar servicio a personas con discapacidad	arquitectónicas en los hoteles impiden el desenvolvimiento o independiente de las personas con discapacidad	puesto que las Normas INEN se deben ejecutar para dar un medio accesible a las personas con discapacidad si estas leyes se cumplen es positivo para ejecutar la propuesta	determinar que es necesario que exista mayor control y veeduría de la legislación que respalda a las personas con discapacidad	hoteleros no cumplen normas de accesibilidad planteadas para brindar un medio accesible a las personas discapacitadas	falta de preocupación y acogida de las personas con discapacidad por las barreras existentes en cada uno de los establecimientos hoteleros.
Servicios específicos que debe poseer un hotel para dar servicio a personas con discapacidad.	Análisis deductivo para analizar si los hoteles cuentan con servicios especializados para personas con discapacidad	Impacto turístico en la planta hotelera puesto que los hoteles deben contar con servicio que hagan la estadía placentera de la persona discapacitada	Planta hotelera carece de un diseño universal que ayude a mejorar el servicio para las personas con discapacidad	Viabilidad social debido a la preocupación por el bienestar de las personas con discapacidad.	Con la información obtenida se deduce que los hoteles no son totalmente accesible y malogran la estadía del huésped discapacitado	Barreras de comunicación, tecnología etc. marginan al huésped discapacitado	Desarrollar caracteres necesarios para dar un buen servicio a las personas con discapacidad enfocadas en un diseño universal.
Leyes que respaldan a las personas con discapacidad a la accesibilidad al medio físico.	Con el análisis inductivo se podrá determinar si las leyes que respaldan a las personas con discapacidad son cumplidas por los establecimientos hoteleros.	En el ámbito turístico en el sector hotelero por las normas de accesibilidad que se deben cumplir para dar servicio a todas las personas con un diseño universal.	El cumplimiento de las Normas INEN ayudará a brindar un mejor servicio de hospedaje a las personas con discapacidad	Viabilidad legal cumplimiento de leyes que determinan un desarrollo del diseño universal sobre accesibilidad. Viabilidad Social debido a que el cambio no solo está en las leyes	Se destaca la necesidad de ejercer mayor control y concientización de las leyes que respaldan a las personas con discapacidad	Falta de preocupación del bienestar de las personas con discapacidad.	Es necesario interiorizar y concientizar los derechos y necesidades de las personas con discapacidad para poder eliminar barreras y brindarles calidad de vida

Manual de las Buenas Prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad su desarrollo y ejecución.				sino en el conocimiento y la interiorización de las necesidades de las personas con discapacidad.			
	Con un análisis de la información obtenida se podrá definir si es necesario e importante el desarrollo de un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad	Impacto turístico-hotelerero debido a que existe la necesidad que a nivel de los empresarios y estudiantes del sector turístico y hotelero se vaya implementando y cumpliendo las condiciones necesarias para brindar servicio a las personas con discapacidad. Impacto social por dar apertura y acogida a las personas con discapacidad para su recreación	El manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad generará una oportunidad de negocio para el sector hotelero	La viabilidad social en post de brindar un mejor servicio a las personas discapacitadas.	Los información es fundamental para el desarrollo de la propuesta debido a la necesidad del mismo puesto que al generarlo abriría puertas a un turismo accesible	Escasa atención a las personas con discapacidad. Falta de apoyo de los productores hoteleros Altos costos de adecuaciones arquitectónicas. Elevados costos de servicios especializados para personas con discapacidad	Pilar fundamental para la planificación, diseño y desarrollo de un manual de buenas prácticas hoteleras.

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Entrevista al Doctor Luis Villalva representante del Consejo Nacional de Discapacidad.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

Observación de los Hoteles de 4 y 5 estrellas del Distrito Metropolitano de Quito

Objeto Observado: Infraestructura de los hoteles (Hotel Río Amazonas, Hotel Reina Isabel y Hotel Best Western Casino Plaza)

Lugar de Observación: Distrito Metropolitano de Quito

Fecha de observación: 19 de Junio del 2013

Hora: 11:30 am a 15:00 pm

Observador: Diana Luna

Objetivo: Determinar las condiciones arquitectónicas con las que cuenta los hoteles para ofrecer servicio de alojamiento a personas con discapacitados.

Interpretación

- X aspectos observados
- V aspectos que no se observan

CUADRO N. 15

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS OBSERVACIONES

N:	Aspecto a Observar	Resultados	Interpretación
1.	Puertas para facilitar el acceso a las personas con discapacidad	X	Poseen puertas amplias que cumplen con las dimensiones especificadas en las Normas INEN.
2.	Agarraderas, Bordillos, pasamanos que ofrezcan asistencia a las personas con discapacidad física.	V	Carecen de agarraderas que ofrezcan asistencia para asirse de él, de bordillos que cumplan la función de un andén y de pasamanos que acompañen la dirección de la circulación.
3.	Presencia de Rampas Fijas en el hotel	X	Cuentan con rampas externas para facilitar el acceso a las personas con discapacidad.
4.	Dormitorios adecuados y equipados para las personas con discapacidad	V	Los dormitorios son bastante amplios pero no cuentan con los requerimientos necesarios para facilitar los movimientos y las actividades en el interior del dormitorio de las personas con discapacidad y movilidad reducida.
5.	Área Higiénico-Sanitaria equipada para personas con discapacidad.	X	Cuentan con cuartos de baño y de aseo con relación a la distribución de las piezas sanitarias y las dimensiones mínimas requeridas para personas con discapacidad tanto en el área de utilización como en la de los accesos, así como también, las condiciones de los aparatos sanitarios.
6.	Ascensores accesibles	V	Los ascensores son espaciosos pero no cuentan con agarraderas que ayuden a sujetarse a las personas con discapacidad ni tampoco cuentan con un sistema alternativo de comunicación como braille o audio.

7.	Uso de señalética visual, táctil y sonora en el hotel	V	Carecen de señales visuales, táctiles y sonoras ya sea de información habitual o de alarma.
8.	Accesos a los espacios de recreación (piscina, jardines, etc.)	V	Carecen de rampas, pasamanos etc. para acceder con mayor facilidad a las áreas de recreación.
9.	Estacionamiento para personas con discapacidad	X	Cuentan con lugares de estacionamiento vehicular para personas con discapacidad.

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Observación de Campo el 19 de Junio del 2013

Análisis de la Observación de Campo

De acuerdo a la observación realizada a ciertos hoteles representantes de la actividad hotelera en la ciudad de Quito (Hotel Río Amazonas, Hotel Reina Isabel y Hotel Best Western Casino Plaza), se puede concluir que las condiciones arquitectónicas con las que cuentan mencionados hoteles no son las adecuadas para brindar servicio de alojamiento a las personas con discapacidad puesto que todas las limitaciones que posee el hotel y dificultan la movilidad e independencia de la persona con discapacidad forman parte de las barreras arquitectónicas que hacen que el cliente se sienta discriminado, excluido y marginado del sector turístico.

La industria hotelera ha hecho principal hincapié en indicadores de accesibilidad como puertas para facilitar el acceso, estacionamiento, presencia de rampas fijas, área higiénico-sanitaria equipada para personas con discapacidad las mismas que están previamente establecidas en las Normas INEN de accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad puesto que las mismas son exigidas por el Municipio de Quito y por entidades que regulan los derechos de las personas con discapacidad.

Pero cabe recalcar que no sólo los indicadores antes mencionados son necesarios al contrario, las personas con discapacidad necesitan que se desarrolle un diseño

universal es decir que todo lo que se construya sea pensado en base a todas las personas, es decir que un hotel debe contar con habitaciones, accesos a recreación, señalética, ascensores incluyentes que sean construidos con el fin de eliminar barreras lo cual no se ha observado en los hoteles mencionados.

Se comprueba la hipótesis planteada la cual recae en que la planta hotelera carece de condiciones para brindar servicio a discapacitados por lo que se perderá un segmento potencial de turistas.

Es por esto que es necesario generar un manual de las buenas prácticas hoteleras que haga especial énfasis en las condiciones arquitectónicas con las que debe contar un hotel para brindar servicio a las personas con discapacidad, el mismo será el pilar fundamental para empezar el cambio que conciba a la ciudad de Quito como un destino turístico accesible.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Según el diseño del plan muestral por censo se aplica las encuestas a 30 personas con discapacidad afiliados al CONADIS que prestan sus servicios en empresas tales como el CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidad), Canon Datapro S.A., y 4Life.

Para el análisis de la información cuantitativa y cualitativa de la aplicación de la encuesta se trabajará con análisis estadísticos en diagramas de frecuencias e histograma lo que permitirá definir las necesidades de las personas con discapacidad, para analizar la viabilidad de ejecutar un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad y de esta manera poder verificar las variables.

A continuación se detalla cada una de las preguntas aplicadas en la encuesta, se presenta únicamente cuadros y gráficos, el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta se encuentran en el Cuadro N. 26.

CUADRO N. 16

Resultados de la Pregunta N. 1: ¿Usted realiza viajes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3%	3%	3%
1 a 2 veces al año	18	60%	60%	63%
3 a 4 veces al año	9	30%	30%	93%
1 vez por mes	2	7%	7%	100%
Total	30	100%	100%	

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta

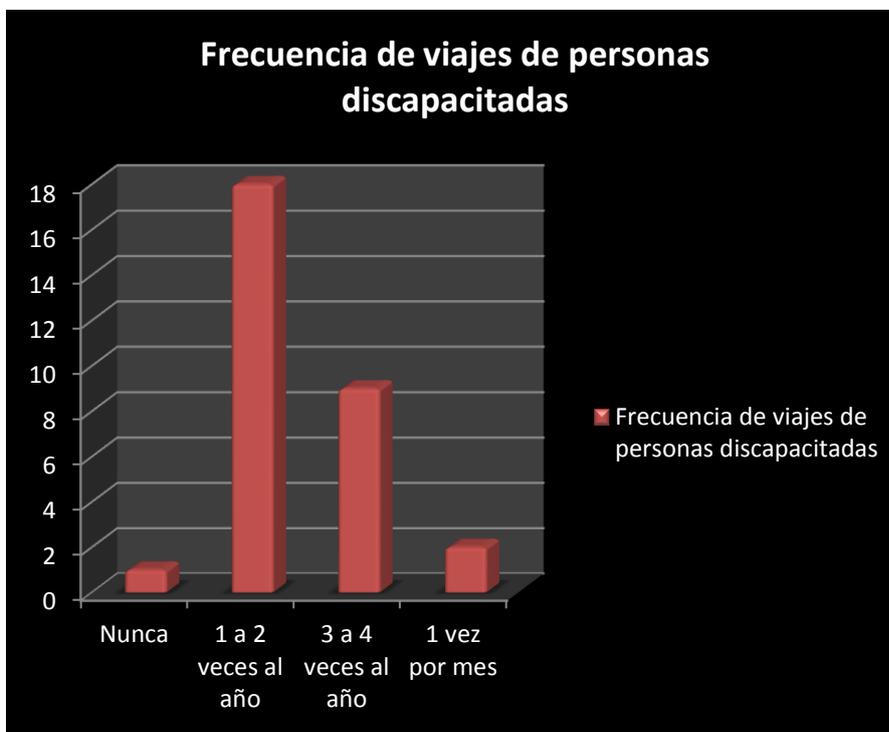


Gráfico N. 7: Frecuencia de viajes de personas con discapacidad

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 16)

CUADRO N. 17

Resultados de la Pregunta N. 2: ¿Cuándo usted viaja se hospeda en?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Hotel	18	53%	53%	53%
Casa de Familiares	14	41%	41%	94%
Otro	2	6%	6%	100%
Total	34	100%	100%	
Otros:	No especificados			

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta



Gráfico N. 8: Hospedaje en:

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 17)

CUADRO N. 18

Resultados de la Pregunta N. 3: ¿Con qué frecuencia usted requiere de los servicios de un hotel?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	17%	17%	17%
1 a 2 veces al año	22	73%	73%	90%
3 a 4 veces al año	3	10%	10%	100%
1 vez por mes	0	0%	0%	100%
Total	30	100%	100%	

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta



Gráfico N. 9: Frecuencia de uso de servicios de un hotel

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 18)

CUADRO N. 19

Resultados de la Pregunta N. 4: ¿Los hoteles que frecuenta cuentan con la estructura necesaria para facilitar su movilización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
SI	6	20%	20%	20%
NO	24	80%	80%	100%
Total	30	100%	100%	

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta



Gráfico N. 10: Hoteles cuentan con la estructura necesaria para facilitar la estadia

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 19)

CUADRO N. 20

Resultados de la Pregunta N. 5: Los hoteles que visita, ¿las habitaciones están diseñadas para facilitar su estadía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
SI	13	43%	43%	43%
NO	17	57%	57%	100%
Total	30	100%	100%	

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta



Gráfico N. 11: Habitaciones diseñadas para facilitar su estadía

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 20)

CUADRO N. 21

Resultados de la Pregunta N. 6: Considera que el personal que brinda servicio en los hoteles está: (en cuanto al servicio a personas con discapacidad)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Muy capacitado	0	0%	0%	0%
Medianamente Capacitado	6	20%	20%	20%
Poco Capacitado	16	53%	53%	73%
No tiene capacitación	8	27%	27%	100%
Total	30	100%	100%	

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta



Gráfico N. 12: Personal que brinda atención a discapacitados

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 21)

CUADRO N. 22

Resultados de la Pregunta N. 7: ¿Qué aspectos considera usted necesarios que tenga un hotel para mejorar su estadía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Rampas de acceso	18	19%	19%	19%
Baños adecuados	16	17%	17%	36%
Habitaciones amplias y adecuadas	19	20%	20%	56%
Camas y sillas adecuadas	6	6%	6%	62%
Folletos del hotel en braille	10	11%	11%	73%
Ascensores adecuado	12	13%	13%	85%
Áreas de esparcimiento adecuadas	12	13%	13%	98%
Otros	2	2%	2%	100%
Total	95	100%	100%	
Otros: Menú de comidas, promociones y guías turísticas				

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta

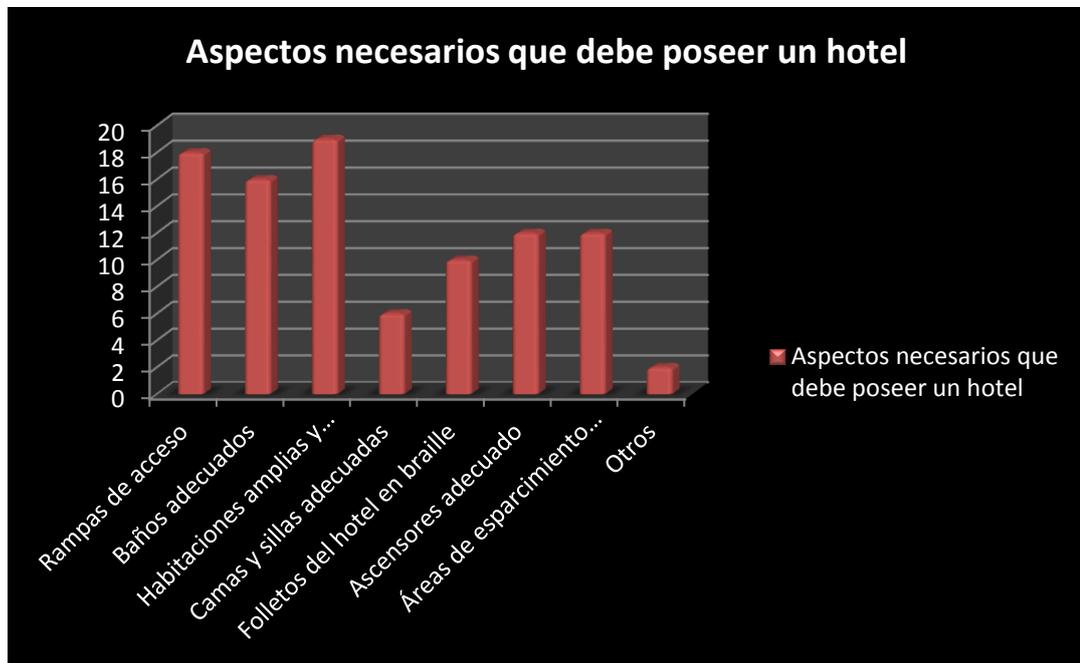


Gráfico N. 13: Aspectos necesarios que debe poseer un hotel

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 22)

CUADRO N. 23

Resultados de la Pregunta N. 8: ¿Qué servicios considera usted que debe brindar un hotel para una mejor estadía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Personal que conozca lenguaje de señas	13	20%	20%	20%
Doctores Enfermeras	14	22%	22%	42%
Personal que preste atención exclusiva	18	28%	28%	70%
Perros lazarillos	1	2%	2%	72%
Sillas de ruedas a permanente disposición	8	13%	13%	84%
Vehículos adecuados con personal capacitado	10	16%	16%	100%
Otros	0	0%	0%	100%
Total	64	100%	100%	

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta



Gráfico N. 14: Servicios que debe brindar un hotel a personas discapacitadas

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 23)

CUADRO N. 24

Resultados de la Pregunta N. 9: ¿Cómo considera la situación actual de los hoteles para brindar un servicio a personas con discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Excelente	2	7%	7%	7%
Bueno	4	13%	13%	20%
Regular	12	40%	40%	60%
Malo	9	30%	30%	90%
Pésimo	3	10%	10%	100%
Total	30	100%	100%	

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta



Gráfico N. 15: Condición actual de los hoteles en Quito para brindar servicio a las personas con discapacidad.

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 24)

CUADRO N. 25

Resultados de la Pregunta N. 10: Conoce usted en Quito un hotel que brinde productos y servicio de calidad para personas con discapacidad:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
SI	3	10%	10%	10%
NO	27	90%	90%	100%
Total	30	100%	100%	
¿Cuáles?	Marriot, Holiday Inn, Hilton Colon, Dan Carton			

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta



Gráfico N. 16: Hoteles accesibles en Quito para personas con discapacidad

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuesta (Cuadro N. 25)

CUADRO N. 26

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Pregunta	Observación	Impacto	Variable de enfoque	Viabilidad	Alcance	Limitante	Resultado
1. ¿Usted realiza viajes?	De acuerdo a los datos obtenidos, se procederá a realizar un análisis estadístico de la frecuencia de viajes que realiza una persona con discapacidad	El impacto se enfoca en el ámbito turístico debido a la asiduidad con la que las personas discapacitadas desarrollan actividades turísticas.	Gran demanda de personas con discapacidad en el sector turístico genera cambios de accesibilidad en las entidades prestadoras de servicios turísticos	Viabilidad social por identificar el turismo como un derecho para todos sin diferencias ni discriminación.	Se ejecutará estrategias para hacer de Quito una ciudad accesible empezando por los hoteles con un manual de las buenas prácticas hoteleras para incrementar los turistas discapacitados y generar un producto turístico nuevo que se pueda ofrecer a este segmento.	En cuanto a la planta hotelera las barreras arquitectónicas que impiden el desarrollo de turismo accesible en la ciudad de Quito	Contribuye al progreso eficiente del proyecto por poseer demanda representativa de turistas con discapacidad.
2. ¿Cuándo usted viaja se hospeda en?	Se procederá a realizar un análisis deductivo de los sitios de alojamiento en los que una persona discapacitada prefiere hospedarse.	El impacto que tiene es en el ámbito turístico por hacer uso de hoteles para obtener servicio de alojamiento, impacto social para los productores turísticos en brindar turismo accesible para personas discapacitadas	Personas con discapacidad en su mayoría hacen uso de los hoteles para hospedarse y obtener servicio de calidad	Viabilidad social por acceder al desarrollo recreacional y accesible para todas las personas sin discriminación alguna.	Se generará un manual de las condiciones que debe poseer un hotel para brindar servicio de calidad a las personas con discapacidad	Costosas adecuaciones en la planta hotelera en cuanto a la infraestructura. Pensamiento excluyente de los productores turísticos puesto que desarrollan productos específicos para un determinado grupo de personas y no con diseño universal.	Representante uso de los servicios de hospedaje en un hotel por parte de las personas discapacitadas

<p>3. ¿Con qué frecuencia usted requiere de los servicios de un hotel?</p>	<p>Se ejecutará un análisis deductivo para determinar la frecuencia de uso de los servicios de un hotel por parte de las personas con discapacidad.</p>	<p>Impacto social por la asiduidad con la que las personas con discapacidad hacen uso del servicio de alojamiento y la accesibilidad que tienen en los mismos.</p>	<p>Los hoteles acogen a personas con discapacidad sin contar con las adecuaciones necesarias para brindar un buen servicio, es negativo para el hotel por el marketing boca a boca desfavorable que se va a producir</p>	<p>Viabilidad legal puesto que en la actualidad el Ecuador cuenta con leyes que tienen una veeduría y control para las instituciones públicas y privadas para brindar servicio a las personas con discapacidad</p>	<p>Datos acertados sobre el uso de los establecimientos que brindan alojamiento por parte de las personas con discapacidad permiten tener una idea más clara de la frecuencia de uso de los hoteles.</p>	<p>Entidades públicas y privadas no cumplen normas de accesibilidad planteadas para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad</p>	<p>Importante demanda de personas discapacitadas en el sector hotelero permite el desarrollo del manual de las buenas prácticas hoteleras</p>
<p>4. ¿Los hoteles que frecuenta cuentan con la estructura necesaria para facilitar su movilización?</p>	<p>Análisis deductivo de la infraestructura hotelera para dar servicio a las personas con discapacidad</p>	<p>Impacto turístico en la planta hotelera por las condiciones arquitectónicas con las que debe contar el hotel para dar servicio a este segmento. Impacto social de los productores turísticos en brindar turismo accesible a las personas con discapacidad. Impacto en la educación de los productores turísticos porque no solo brinda accesibilidad</p>	<p>Infraestructura hotelera inaccesible para personas con discapacidad lo cual es negativo puesto que si no se formula estrategias para contrarrestar tal efecto se pierde clientes potenciales</p>	<p>Viabilidad legal por leyes, normas y reglamentos que rigen el estado ecuatoriano que se preocupan por los grupos vulnerables para forjar su desarrollo en todo aspecto.</p>	<p>Con la información obtenida se puede determinar que los hoteles no poseen la estructura necesaria para brindar servicio a este segmento de turistas lo que se debe contrarrestar a través del impulso del cumplimiento de las normas INEN sobre accesibilidad</p>	<p>Limitantes arquitectónicos en la planta hotelera que provocan dificultades de maniobra, para salvar desniveles, de alcance, de control y de percepción.</p>	<p>Desarrollar caracteres necesarios con los que debe contar un hotel para eliminar barreras físicas.</p>

		porque es una ley sino porque es lo correcto.					
5. Los hoteles que visita, ¿las habitaciones están diseñadas para facilitar su estadía?	Con el análisis deductivo se determinará la accesibilidad en las habitaciones que poseen los hoteles para personas con discapacidad	Dentro del ámbito turístico en el sector hotelero por las normas de accesibilidad que se deben cumplir para dar servicio a todas las personas con un diseño universal.	Habitaciones de los hoteles carecen de condiciones necesarias y especializadas para dar servicio a las personas con discapacidad., variable negativa para el desarrollo de turismo accesible.	Viabilidad legal cumplimiento de leyes que determinar un desarrollo del diseño universal sobre accesibilidad.	Se destaca la necesidad de eliminar las concepciones de un diseño común y elaborar diseños universales para satisfacer las necesidades de todas las personas	Concepciones discriminantes hacia las personas con discapacidad por parte de los productores turísticos Falta de atención y preocupación por los derechos de las personas discapacitadas	Se comprueba la carencia de infraestructura accesible para personas con discapacidad
6. Considera que el personal que brinda servicio en los hoteles está: (en cuanto al servicio a personas con discapacidad)	Con un análisis inductivo se determinará cuan capacitado está el personal de un hotel para brindar servicio a personas discapacitadas.	Impacto educativo por la capacitación del cliente interno al momento de brindar atención a las personas con discapacidad.	Personal del hotel carece de capacitación para brindar servicio al huésped discapacitado, variable negativa que afecta a la persona discapacitada por sentirse marginada por el trato obtenido	La viabilidad social en post de brindar un mejor servicio a las personas discapacitadas. Viabilidad cultural por el pensamiento y concepción que se tiene sobre las personas discapacitadas especialmente los entes productores del turismo.	Los datos obtenidos demuestran la escasa capacitación con la que cuenta el personal del hotel por lo tanto se debe ejecutar estrategias que eliminen las barreras psicosociales.	Servicio (personal) enfocado y especializado en determinada demanda turística, excluyendo a segmentos turísticos potenciales como las personas con discapacidad	Se comprueba que los agentes profesionales en el ámbito hotelero requieren ser capacitados para dar servicio especializado y directo a las personas con discapacidad para mejorar su estadía
7. ¿Qué aspectos	Al realizar una	Impacto turístico en	Uno de los	La viabilidad legal	El mayor	Falta de control y	Se obtuvo con

<p>considera usted necesarios que tenga un hotel para mejorar su estadía?</p>	<p>síntesis de los datos recolectados se podrá determinar qué aspectos son necesarios para mejorar la estadía en un hotel de las personas discapacitadas</p>	<p>el sector hotelero específicamente en adecuaciones en la infraestructura del establecimiento de alojamiento.</p>	<p>caracteres más importantes con los que debe contar un hotel es habitaciones amplias y adecuadas para mejorar la estadía del huésped discapacitado</p>	<p>por ejecutar las normas de accesibilidad en función del sector hotelero.</p> <p>Viabilidad social por brindar calidad de vida al huésped discapacitado.</p> <p>Viabilidad Cultural por eliminar barreras psicosociales</p>	<p>requerimiento son las habitaciones amplias las características de las mismas están dentro de las normas INEN sobre accesibilidad las mismas que se deben plasmar para poder ejecutarlas</p>	<p>veeduría por parte de las entidades que regulan el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que rigen el país</p> <p>Altos costos de cambios y adecuaciones para brindar servicio de calidad a las personas con discapacidad.</p>	<p>mayor porcentaje el requerimiento de habitaciones amplias y adecuadas, seguida por rampas de acceso, baños y ascensores adecuados, es fundamental desarrollar buenas prácticas hoteleras que enfoquen los aspectos mencionados.</p>
<p>8. ¿Qué servicios considera usted que debe brindar un hotel para una mejor estadía?</p>	<p>Al realizar una síntesis de los datos recolectados se podrá determinar qué aspectos se deben priorizar al momento de brindar servicio a las personas con discapacidad</p>	<p>Impacto Social por la inclusión que se está brindando a las personas con discapacidad.</p> <p>Impacto turístico por los requerimientos de las personas con discapacidad al momento de alojarse en un hotel</p>	<p>El personal del hotel que de atención exclusiva a personas con discapacidad mejoraría la estadía en el hotel</p>	<p>Se enfoca en la viabilidad social por generar turismo accesible para todos y brindar servicios especializados para cada discapacidad.</p>	<p>La propuesta se desarrolla en base a los datos recolectados y las necesidades de las personas con discapacidad así tenemos personal que brinde atención exclusiva, doctores y enfermeras, personal que conozca lenguaje de señas, sillas de ruedas a disposición etc.</p>	<p>Huéspedes del hotel insatisfechos por la presencia de huéspedes discapacitados o de accesos y objetos de ayuda para los mismos.</p>	<p>Generar Servicios enfocados a las necesidades de las personas discapacitadas durante la estadía en el hotel</p>

<p>9. ¿Cómo considera la situación actual de los hoteles para brindar un servicio a personas con discapacidad?</p>	<p>En este aspecto se realizará un análisis deductivo para determinar la situación actual de los hoteles en la ciudad de Quito con respecto a brindar servicio a personas con discapacidad</p>	<p>El impacto turístico específicamente en el sector hotelero por carecer de condiciones necesarias para brindar atención a huéspedes discapacitados</p>	<p>Los hoteles de la ciudad de Quito carecen de las condiciones necesarias para dar servicio de alojamiento exigidas por las personas con discapacidad, lo cual es negativo puesto que se puede perder un segmento importante de turistas.</p>	<p>Viabilidad social, ya que se conoce sobre la situación actual de los hoteles para dar servicio a personas con discapacidad lo que debe ser contrarrestado a través del cumplimiento del derecho a la recreación accesible</p>	<p>Generar estrategias que contrarresten la situación actual de los hoteles y que beneficien tanto a las personas discapacitadas como a los productores turísticos</p>	<p>Discriminación, exclusión y marginación de personas con discapacidad.</p>	<p>Planificación y diseño de un manual que contrarreste las necesidades del huésped discapacitado</p>
<p>10. Conoce usted en Quito un hotel que brinde productos y servicio de calidad para personas con discapacidad:</p>	<p>Se realiza un análisis inductivo para determinar si la ciudad de Quito cuenta con hoteles accesibles o si los mismos son difundidos</p>	<p>Impacto en el ámbito turístico que se relaciona con el sector hotelero el cuál carece de hoteles accesibles en la ciudad de Quito.</p>	<p>La ciudad de Quito carece de hoteles accesibles para dar servicio a personas con discapacidad, lo cual es una variable negativa para el desarrollo de turismo accesible en la ciudad</p>	<p>Viabilidad Social para que con el desarrollo del manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad se pueda mejorar la estadía y por ende la calidad de vida del turista.</p>	<p>Se puede determinar la carencia de hoteles accesibles por lo cual se debe generar acciones para eliminar las barreras de accesibilidad para las personas con discapacidad mediante un manual que posea los caracteres necesarios para dar servicio a un huésped con discapacidad</p>	<p>Falta de cooperación de entidades privadas productoras para desarrollar proyectos para personas con discapacidad.</p>	<p>Ejecución del manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.</p>

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Encuestas

HIPÓTESIS

La implementación de las buenas prácticas hoteleras en el Distrito Metropolitano de Quito dirigidas a personas con discapacidad incrementará el ingreso de turistas con discapacidad a Quito y se creará un nuevo producto turístico.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Con el análisis previo de la investigación de campo y la información recolectada se logra determinar que la hipótesis planteada es positiva.

Puesto que la ciudad de Quito carece de infraestructura hotelera accesible es necesario ejecutar un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad, para que éste sea el pilar fundamental para designar a Quito como un potencial destino turístico accesible ya que en la actualidad es un nicho de mercado que está en continuo crecimiento a nivel mundial, siendo una tendencia que se ha desplegado con el apoyo de entidades públicas y privadas.

La implementación de las buenas prácticas hoteleras en el Distrito Metropolitano de Quito dirigidas a personas con discapacidad abrirá puertas para promocionar a la ciudad como un destino en el cual se puede desarrollar turismo accesible lo cual dará como resultado el incremento de turistas con discapacidad creando un nuevo producto turístico y beneficiando de esta manera a los productores turísticos y al país en sí por los réditos económicos que se generarían.

VIABILIDAD

Después de obtener una base teórica y realizar la investigación de campo con previo análisis se puede determinar la viabilidad de la presente investigación de acuerdo con diferentes aspectos:

VIABILIDAD SOCIO-CULTURAL

Según los resultados obtenidos del análisis de las entrevistas la viabilidad social se enfoca en:

- El creciente protagonismo que están tomando las personas con discapacidad en el sector turístico.

- La preocupación por el bienestar de las personas con discapacidad.
- La atención prioritaria que se debe prestar a las personas con discapacidad, con miras a dar mejor atención a este segmento de mercado.
- La interiorización y conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad.
- El desarrollo del turismo accesible en post de brindar un mejor servicio a las personas con discapacidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis de las encuestas la viabilidad social se destaca en:

- Identificar el turismo como un derecho y acceder al desarrollo recreacional accesible para todos sin diferencias, ni discriminación.
- Brindar calidad de vida a las personas con discapacidad al eliminar barreras arquitectónicas, de comunicación, tecnológicas y psicosociales.
- Cambio de pensamiento y concepción de las personas con discapacidad especialmente en los entes productores del turismo.
- El conocimiento sobre la situación actual de los hoteles para dar servicio a personas con discapacidad lo que debe ser contrarrestado a través del cumplimiento del derecho a la recreación accesible.
- Desarrollo de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad para mejorar su estadía y por ende la calidad de vida del turista.

El presente proyecto evidencia su viabilidad social puesto que se reconoce a la recreación y el turismo como acto social para todo ser humano, sin exclusiones ni diferencias, las personas con discapacidad tienen el derecho a recrearse y realizar turismo sin barreras que les impidan su estadía en determinados lugares.

VIABILIDAD LEGAL

El presente estudio cuenta con viabilidad legal por desarrollarse apoyada en leyes, normas y reglamentos que velan por los derechos de las personas con discapacidad los cuales se evidencian dentro del análisis de resultados obtenido de las entrevistas los cuales se orientan en:

- Las Normas de Accesibilidad INEN que plantean eliminar barreras para crear un medio accesible para todos, que mejore la calidad de vida de las personas.
- Ejercer control en la construcción de edificaciones para que incluyan condiciones que ayuden al desenvolvimiento de personas con discapacidad.
- Desarrollar un diseño universal sobre accesibilidad para beneficio de todos los seres humanos y no sólo específicamente para las personas con discapacidad.

En cuanto al análisis de las encuestas los resultados obtenidos evidencian la vialidad legal por:

- Tanto la Constitución del Ecuador, el Plan del Buen Vivir, la Ley Orgánica de Discapacitados rigen el estado ecuatoriano y se preocupan por los grupos vulnerables para forjar su desarrollo en todo aspecto.
- Las Normas de Accesibilidad al Medio Físico se deben ejecutar en función del sector turístico para construir una ciudad accesible, ya que no hay turismo accesible si no existe una ciudad accesible.
- El Ecuador cuenta con leyes que tienen una veeduría y control para las instituciones públicas y privadas para que las mismas brinden servicio a las personas con discapacidad.

Mencionadas leyes, reglamentos y normas avalan el proyecto ya que es necesario impulsar su cumplimiento y velar porque se hagan realidad los preceptos prescritos, los cuales sin la participación continua, consciente y decidida de todos los ciudadanos no podrían ser posibles

VIABILIDAD ECONÓMICA

Evidenciando los resultados de las entrevistas y encuestas la viabilidad económica está enfocada en:

- El desarrollo del turismo accesible lo que generaría un incremento de turistas al Distrito Metropolitano de Quito

- Réditos económicos al hotel al abrirse a nuevos mercados potenciales de clientes y por ende un progreso al país.
- Diseño universal a las futuras edificaciones que incluya a todas las personas para que las adecuaciones posteriores para personas con discapacidad no sean costosas.

La relevancia del segmento de mercado de las personas con discapacidad y su creciente participación en las actividades turísticas genera beneficios económicos tanto para los productores turísticos y da réditos económicos para el país pero la concepción no es realizarlo sólo porque es ley o porque genera una mejor economía sino porque es lo correcto.

VIABILIDAD TECNOLÓGICA

En el estudio de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad se evidencia la necesidad de tecnologías que ayuden a contrarrestar las deficiencias que poseen las personas con discapacidad por ejemplo el uso de audio grabadoras, sistema braille etc. los cuales ayudan al desarrollo eficiente de este segmento de mercado.

En cuanto al desarrollo del presente estudio se utilizó medios tecnológicos como equipos de computación, cámara fotográfica, cámara de video, celular, audio grabadora y un elemento importante de las Tics, el internet que ayudaron hacer un estudio eficaz y eficiente de las buenas prácticas hoteleras.

Y finalmente para el diseño del manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad se utilizará programas como Autocad, Illustrator, Photoshop y Paint que ayudan a la elaboración innovadora del mencionado manual.

PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN A SER IMPLEMENTADA

Diseño de un Manual de Buenas Prácticas Hoteleras para Huéspedes con Discapacidad.

DATOS INFORMATIVOS DEL BENEFICIARIO DE LA PROPUESTA BENEFICIARIOS:

DIRECTOS: Personas con discapacidad temporal o permanente que hagan uso del servicio de alojamiento en los hoteles del Distrito Metropolitano de Quito.

INDIRECTOS: Productores hoteleros que acojan al creciente mercado turístico de personas con discapacidad, beneficios debido a que se genera mayor competitividad, ofertas hoteleras accesibles, aumento y fidelización de clientes con discapacidad.

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Uno de los segmentos de mercado que ha cobrado mayor protagonismo en los últimos años es el de las personas con discapacidad. Su constante participación en diversos ámbitos de la política, sociedad, economía y actualmente en el sector turístico ha cobrado una notable importancia.

La relevancia de este segmento de mercado es justificada por su creciente participación en el mercado turístico es por esto fundamental conocer los deseos de las personas con discapacidad para perfilar una oferta hotelera cuyo contenido esté adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad, para que los productores hoteleros contribuyan a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y sean más competitivos en el sector turístico.

Teniendo en cuenta los requerimientos de las personas con discapacidad al momento de hacer turismo es necesario efectuar estrategias para que las personas con discapacidad disfruten de un turismo accesible empezando por los alojamientos turísticos mediante la ejecución de buenas prácticas hoteleras (servicio e infraestructura) que mejoren la estadía de las personas con discapacidad.

Al desarrollar esta propuesta se genera una base para la incluir a las personas con discapacidad al sector turístico y hacer de Quito una ciudad accesible.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

OBJETIVO GENERAL:

- Diseñar una proyección de un manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y exigencias del segmento de mercado turístico de las personas con discapacidad.
- Definir las condiciones arquitectónicas y las características en cuanto al servicio que debe poseer un hotel para brindar alojamiento a las personas con discapacidad.
- Sintetizar y organizar la información recolectada para el diseño de la proyección para el planteamiento del manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Para poder ejecutar la propuesta es necesario comprobar su factibilidad y los posteriores beneficios que se derivan de la aplicabilidad de la misma.

Factibilidad Social

En el aspecto social se destaca principalmente en la inclusión de las personas con discapacidad a la actividad turística puesto que se reconoce a la recreación y el turismo como un derecho, sin exclusiones y sin barreras que les impidan su estadía en determinados lugares.

El generar turismo accesible incluye brindar seguridad con la finalidad de evitar accidentes y prometer comodidad para las personas con discapacidad para integrarlos en el sector turístico y hacer hincapié en sus necesidades.

Con la presente propuesta se aporta con un elemento necesario en la sociedad debido a que es fundamental establecer pautas para que todos los establecimientos hoteleros garanticen la inclusión de todas las personas.

Factibilidad Económica

Es menester mencionar que los costos de adecuaciones en la infraestructura y los costos para mejorar el servicio que un establecimiento hotelero brinda a las personas con discapacidad son relativamente altos por lo que el manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad va dirigido principalmente a los hoteles de 4 y 5 estrellas del Distrito Metropolitano de Quito por contar con la factibilidad económica para aplicar el mismo, realizar cambios e implementar ciertos caracteres que mejorarían notablemente el servicio que se brinda a las personas con discapacidad lo cual incrementaría notablemente los clientes discapacitados y generaría beneficios económicos para el establecimiento hotelero es decir se convierte en una inversión en relación a los beneficios que reporta el hecho de ser accesibles.

Factibilidad Tecnológica

Para el diseño del manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad es necesario la utilización de diversos programas que ayuden a que el diseño del manual sea innovador y cuente con los caracteres necesarios para que el mismo sea llamativo.

Cabe mencionar que los programas que se van a utilizar están al alcance y son eficaces y efectivos para el desarrollo de la propuesta.

EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Previo al estudio de mercado realizado, el cual refleja ciertas necesidades en cuanto alojamiento que tienen las personas con discapacidad, se ha seleccionado elementos básicos para implementar en el diseño de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad para que este sea el primer paso para que posteriormente se realice efectivamente la creación de un manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.

La propuesta tiene como fin mejorar el servicio hotelero para las personas con discapacidad, con esto se pretende mejorar su calidad de vida e integrarlos a la sociedad, ligado a esto aumentar la demanda de turistas con discapacidad para incrementar los ingresos de los alojamientos hoteleros y concebir a Quito como una ciudad accesible e incluyente.

El manual de las buenas prácticas hoteleras es una propuesta innovadora y un elemento necesario para la sociedad es por esto que se va a plasmar de la siguiente manera:

Los pasos a seguir para realizar un manual de manera generalizada según <http://es.scribd.com/doc/52195037/Los-pasos-para-hacer-o-elaborar-un-manual>, visto el 10 julio del 13 son:

1. Definir un tema: Buenas Prácticas Hoteleras para huéspedes con discapacidad (infraestructura y servicios para personas con discapacidad)
2. Lector Objetivo: Planta hotelera del Distrito Metropolitano de Quito específicamente direccionado a los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Quito por contar con solvencia económica.
3. Estructura: En base a la investigación realizada y a la creciente demanda de turistas con discapacidad que visitan la ciudad de Quito, se puede establecer teóricamente que los parámetros que mejorarían la estadía del huésped discapacitado son.



Gráfico N. 17: Aspectos para mejorar el servicio de alojamiento

Elaborado por: Diana Luna

El Manual de las Buenas Prácticas Hoteleras para Huéspedes con discapacidad se basará en mencionados parámetros para tener un mejor enfoque de los aspectos a mejorar.

Netamente el diseño se desarrolla basado en el Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles, del Real Patrono ejecutado en España uno de los países potenciales del turismo.

Contendrá aspectos de accesibilidad física, señalización, comunicación que engloba el servicio.

Servicio para:

- Huéspedes con Discapacidad Física
- Huéspedes con Discapacidad Visual
- Huéspedes con Discapacidad Auditiva
- Huéspedes con Discapacidad Intelectual

Accesibilidad Física

- Acceso Exterior
 - Parqueadero
 - Accesos Externos

- Puertas
- Accesibilidad Interior
 - Recepción
 - Pasillos
 - Ascensores
 - Escaleras
 - Habitaciones
 - Cuartos de Baño
 - Bares y Restauración
 - Zonas Comunes
- Señalización

Es menester mencionar que en cuanto a la accesibilidad física la propuesta se basará en las Normas INEN de Accesibilidad al medio Físico las mismas que proporcionan dimensiones exactas y necesarias para el desarrollo en el medio de las personas con discapacidad en las diferentes áreas urbanísticas y regulan el correcto desempeño de actividades accesibles no sólo turística sino en general.

En cuanto al servicio se toma en cuenta caracteres que ayuden a contrarrestar las deficiencias de cada una de las personas con discapacidad para de esta manera mejorar el servicio de alojamiento y brindar un servicio especializado.

El manual de las buenas prácticas hoteleras va a tener una versión impresa que sirva de apoyo a los principales hoteles de la ciudad de Quito de primera categoría que deseen abrir sus horizontes al segmento de mercado de las personas con discapacidad.

4. Manuales de referencia: Netamente el manual de las buenas prácticas hoteleras se basa en el diseño del manual de accesibilidad universal de España para afinar la estructura y tomar ideas que mejoren la calidad del producto final.
5. Redacción del manual: El lenguaje utilizado será claro, conciso y preciso de lo que se quiere dar a conocer, posteriormente se tomará en cuenta las

observaciones y recomendaciones del público objetivo para poder elaborar una versión final.

Para poder visualizar el panorama de la creación del manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad y su aplicabilidad se realiza un análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas al momento de ejecutar la propuesta.

Fortalezas

- Producto innovador.
- Atención prioritaria a grupos vulnerables.
- Personas con discapacidad incluidas en las actividades turísticas-hoteleras
- Supresión de barreras que impiden el desenvolvimiento de personas con discapacidad.
- Calidad del servicio de alojamiento para personas con discapacidad.
- Personas con discapacidad fidelizan el servicio por ser incluyente.
- Apoya al desenvolvimiento independiente de las personas con discapacidad en diferentes áreas hoteleras.
- Aplicabilidad de leyes que rigen el estado Ecuatoriano y respaldan a personas con discapacidad.
- Mejora la calidad de vida de las personas con discapacidad al momento de hacer uso de servicio de alojamiento.

Oportunidades

- Nuevo nicho de mercado.
- Turismo Accesible.
- Planta hotelera se concibe como incluyente.
- Incremento de la demanda de personas con discapacidad.
- Nuevos ingresos económicos para los hoteles de la ciudad de Quito.
- Apoyo de los diferentes organismos gubernamentales en proyectos para personas con discapacidad
- Preocupación constante del CONADIS por generar calidad de vida para las personas con discapacidad.

Debilidades

- Escasa preocupación de los productores hoteleros en cuanto al servicio de alojamiento para personas con discapacidad.
- Altos costos de adecuaciones arquitectónicas para brindar servicio a las personas con discapacidad.
- Resistencia al cambio por parte de los productores hoteleros.
- Recurso humano que brinda servicio en los hoteles sin capacitación para brindar calidad de servicio a las personas con discapacidad.

Amenazas

- Discriminación, marginación y exclusión de personas con discapacidad.
- Escasa inversión turística para personas con discapacidad.
- Falta de control en el cumplimiento de leyes que respaldan los derechos de las personas con discapacidad.

PERSPECTIVA Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE LA PROPUESTA

La presente propuesta se ha desarrollado en base a la investigación de la aplicabilidad de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito en la cual se determinó que el servicio que se brinda a las personas con discapacidad es muy deficiente por no considerarlos un potencial de mercado y ejercer una constante discriminación en las actividades turísticas, por lo tanto los caracteres necesarios para ofrecer calidad de servicio al cliente con discapacidad es necesario plasmarlo para su ejecución y aplicabilidad.

La propuesta eliminará las barreras que tienen las personas con discapacidad al momento de alojarse en un hotel de la ciudad de Quito.

Es necesario evaluar la propuesta a través de la utilización de Marco Lógico que permite visualizar impactos, objetivos, estrategias que se pueden ejecutar.

CUADRO N. 27

MARCO LÓGICO

Se describe los principales puntos del marco lógico que están desarrollados en el Anexo N.2.

Involucrados	Problemas	Objetivos	Alternativas
Personas con discapacidad	Personas con discapacidad insatisfechas por el servicio obtenido en los hoteles de la ciudad de Quito	Investigar las necesidades relevantes de las personas con discapacidad para generar caracteres que contrarresten sus problemas y mejoren el servicio de alojamiento en la ciudad de Quito	Diseñar una proyección de un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad
Planta hotelera	Escasa preocupación por las personas con discapacidad	Incluir a las personas con discapacidad a las actividades turísticas-hoteleras	Generar conciencia a los productores hoteleros acerca de la importancia de las personas con discapacidad al ser un mercado potencial que generaría nuevos ingresos para el establecimiento
Recursos Humanos de los hoteles	Falta de capacitación del personal hotelero para brindar servicio a las personas con discapacidad	Concientizar a los productores hoteleros del beneficio de ofrecer un buen servicio a las personas con discapacidad	Interiorizar a los colaboradores hoteleros de la importancia de las personas con discapacidad para que posteriormente se capaciten, no sólo porque las personas con discapacidad son un mercado potencial sino porque al brindar servicio incluyente mejoran la calidad de vida de este segmento
Entidades públicas que legislan los derechos de las personas con	Falta de control y veeduría del cumplimiento de leyes que	Concientizar a la sociedad sobre el cumplimiento de las leyes que velan	Concebir una sociedad accesible puesto que el cambio no se hace

discapacidad	respaldan a las personas con discapacidad	por las personas con discapacidad	solo en base a leyes sino en base al conocimiento y la interiorización de lo que significa brindar accesibilidad a las personas con discapacidad.
--------------	---	-----------------------------------	---

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Investigación de las Buenas Prácticas Hoteleras para huéspedes con Discapacidad

CUADRO N. 28

MATRIZ MARCO LÓGICO

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Investigación de las Buenas Prácticas Hoteleras para huéspedes con Discapacidad

Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
<p>Fin:</p> <p>Mejorar el servicio de alojamiento para personas con discapacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la demanda hotelera de personas con discapacidad • Nuevos ingresos económicos para el hotel por la asiduidad de personas con discapacidad • Concebir a Quito como un destino turístico accesible 	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de entradas y salidas anuales proporcionadas por Quito Turismo • Entrevistas-estados financieros de empresas hoteleras • Encuestas • Promoción y publicidad turística incluyente 	<p>Inclusión de personas con discapacidad al sector turístico en Quito</p> <p>Apoyo del CONADIS y de entidades que velan por los derechos de las personas con discapacidad.</p>
<p>Propósito:</p> <p>Incluir a las personas con discapacidad a las actividades turísticas-hoteleras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de turistas con discapacidad a Quito • Quito un potencial destino turístico incluyente • Satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad • Eliminar barreras arquitectónicas, de comunicación y tecnológicas que tienen las personas con discapacidad • Mejorar la calidad de vida mediante el derecho a la recreación de las personas con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de entradas y salidas anuales proporcionadas por Quito Turismo • Observaciones • Encuestas • Estudio de mercado 	<p>Concebir al Distrito Metropolitano de Quito como una ciudad incluyente en donde se puede realizar turismo accesible</p>

<p>Componentes:</p> <p>Manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad. • Planificación de la estructura del manual • Ejecución del manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión impresa del manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicabilidad del manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Quito
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigar las necesidades y exigencias de las personas con discapacidad al momento de alojarse en un hotel. • Definir las condiciones arquitectónicas y las características en cuanto al servicio que debe poseer un hotel para brindar alojamiento a las personas con discapacidad • Organizar la información recolectada para el diseño de la proyección para el planteamiento del manual de las buenas prácticas hoteleras. 	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de investigación de las necesidades que tienen las personas con discapacidad al momento de alojarse conlleva una sustentación técnica, de campo y experiencia en el sector, es por esto que con el estudio realizado durante seis meses se presenta la tentativa de un futuro manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la tentativa de un manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad 	<p>Primer paso para diseñar hoteles accesibles y por ende turismo accesible en la ciudad de Quito</p>

Justificación

Para lograr desarrollar turismo accesible y beneficiar a muchas personas con discapacidad que desean salir de su rutina y realizar actividades turísticas es necesario eliminar barreras sobre todo arquitectónicas por lo que se prevé la necesidad de ofrecer servicios accesibles empezando por el servicio de alojamiento.

Es importante crear hoteles accesibles con el fin de mejorar el servicio que se brinda a las personas con discapacidad proponiendo mejoras en cuanto a los aspectos técnicos, sociales, físicos etc., que beneficiarían tanto a huéspedes con discapacidad como a las empresas hoteleras puesto que al contar con un servicio factible serán valoradas a nivel social y estarán mejor posicionadas en el mercado, atrayendo a un mercado en crecimiento.

A través de brindar hoteles accesibles para todo tipo de turistas es posible lograr la integración de las personas con discapacidad al sector turístico y concebir a Quito como un destino turístico accesible.

El Manual de las Buenas Prácticas Hoteleras para huéspedes con discapacidad es un componente estratégico que está enfocado a eliminar los obstáculos que impiden el desarrollo turístico de las personas con discapacidad para de esta manera aumentar la demanda turística de este segmento.

Para evaluar los impactos de la propuesta se elabora una matriz de Impactos significativos de Leopold que permita determinar los impactos y el efecto que tienen los mismos.

CUADRO N. 29

MATRIZ IMPACTOS AMBIENTALES

Impacto Ambiental	Componentes	Carácter	Efecto
Visual	Infraestructura	Positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de la infraestructura hotelera para brindar servicio a personas con discapacidad física • Supresión de barreras arquitectónicas para discapacitados • Ayuda al desenvolvimiento en el medio de las personas con discapacidad
	Señalética	Positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento en el sistema de comunicación visual para personas con discapacidad auditiva • Guían y orientan a las personas con discapacidad • Instrumento de seguridad para el huésped
Acústico	Mecanismos auditivos	Positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento en la comunicación auditiva para personas con discapacidad visual
		Negativo	<ul style="list-style-type: none"> • Ruido que genera molestias a los demás huéspedes.
Energético	Tecnología para personas con discapacidad	Positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de servicio de alojamiento para personas con discapacidad
		Negativo	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de tecnologías diversas para personas con discapacidad generan un incremento de uso de energía.
Social	Concepción de la sociedad sobre las personas con discapacidad	Positiva	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión a la sociedad de las personas con discapacidad
		Negativo	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminación de las personas con discapacidad por parte de los colaboradores y huéspedes del hotel

Elaborado por: Diana Luna

Fuente: Matriz de Impactos significativos de Leopol

Justificación

El Impacto Ambiental que rodea a la propuesta es significativamente positivo tanto para las personas con discapacidad puesto que obtendrán mayor participación y acogida dentro del sector turístico como para las empresas hoteleras puesto que abrirán sus horizontes a diferentes segmentos de mercado lo que generará nuevos ingresos para el establecimiento.

Es menester mencionar que en cuanto al Impacto Ambiental negativo se genera netamente por la concepción e ideología que se tiene de las personas con discapacidad es por esto que es necesario cambiar la percepción que se tiene de las personas que tienen algún tipo de discapacidad para concienciar a las personas puesto que nadie está exento de sufrir algún accidente y poseer una discapacidad temporal o permanente.

Con lo antes detallado se puede determinar que la ejecución del manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad es factible y su creación es positiva puesto que beneficia de gran manera al desarrollo de turismo accesible en la ciudad de Quito, es importante destacar que la accesibilidad es sinónimo de calidad y que si se ofrece accesibilidad se le da al cliente discapacitado la oportunidad de desarrollarse y desenvolverse en el medio sin barreras que lo limiten y limiten su vida diaria.

El manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad debe reunir los requisitos suficientes para permitir a las personas con discapacidad el uso del servicio de alojamiento de modo seguro es por esto que se toma en consideración características físicas y de servicio para ejecutar el diseño de la tentativa de un futuro manual de las buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Las personas con discapacidad en la actualidad son consideradas como un segmento potencial de mercado pese a esto la planta hotelera de la ciudad de Quito carece de condiciones adecuadas para recibir a este tipo de visitantes, dando como resultado que el 80% de la población con discapacidad considera que los hoteles carecen de la estructura necesaria para facilitar su estadía.
- La ciudad de Quito posee una industria hotelera amplia y diversa, pero la misma no ha sido concebida con miras a dar servicio a las personas con discapacidad, así tenemos como resultado que el 57% de la población afirma que los hoteles no cuentan con habitaciones accesibles, el 53% considera que el personal hotelero está poco capacitado para dar servicio a este segmento, con lo mencionado se concluye que dentro del sector hotelero no existe sensibilidad frente al segmento de las personas con discapacidad, los empresarios no se interesan por el mismo y mucho menos quieren invertir en él.
- En los últimos años las personas con discapacidad han cobrado protagonismo en el sector hotelero por esto se debe dar relevancia a sus necesidades (28%) personal capacitado que preste atención exclusiva, (22%) doctores y enfermeras, (20%) personal que conozca lenguaje de señas, (16%) vehículos accesibles.

- La creación de un manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad será el eje fundamental para dar un servicio de calidad a este segmento de turistas potenciales para así contrarrestar al 40% de la población que considera regular la situación actual de los hoteles en Quito para dar servicio a personas con discapacidad y al 30% que considera mala.
- Lo más importante en el desarrollo del manual de buenas prácticas hoteleras para huéspedes con discapacidad es tomar en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad para estructurarlo en base a contrarrestar las mismas, y para que el mismo sea el primer paso para concebir una sociedad accesible y así alcanzar el sueño de muchas personas con discapacidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades como Ministerio de Inclusión Social, Ministerio de Turismo, CONADIS, promover la participación e inclusión de las personas con discapacidad en las diversas actividades turísticas.
- Se recomienda al Ministerio de Turismo realizar estudios estadísticos de los turistas que ingresan al país así como del turismo interno de personas con algún tipo de discapacidad, con el fin de poseer datos acertados para la realización de planes, proyectos en beneficio de captar a este segmento potencial de mercado.
- A las empresas turísticas-hoteleras se recomienda aplicar las leyes que respaldan a las personas con discapacidad, así como tomar el ejemplo de países europeos que dan un servicio turístico de calidad a las personas con discapacidad sin ejercer ningún tipo de discriminación.
- Al Municipio de Quito se recomienda ejecutar mayor control y veeduría de las leyes que se crean en base a las necesidades de las personas con discapacidad.
- A las instituciones educativas se recomienda llevar a cabo mayores estudios sobre las personas con discapacidad sus necesidades, su entorno,

su percepción del medio, su movilidad etc., para poder generar proyectos turísticos importantes.

- A todos los ecuatorianos se recomienda concienciar e interiorizar sobre lo que significa la discapacidad, conociendo a profundidad el tema y aprendiendo a construir ciudades accesibles aptas para todos puesto que nadie está libre de tener alguna discapacidad a lo largo de su vida.

BIBLIOGRAFÍA

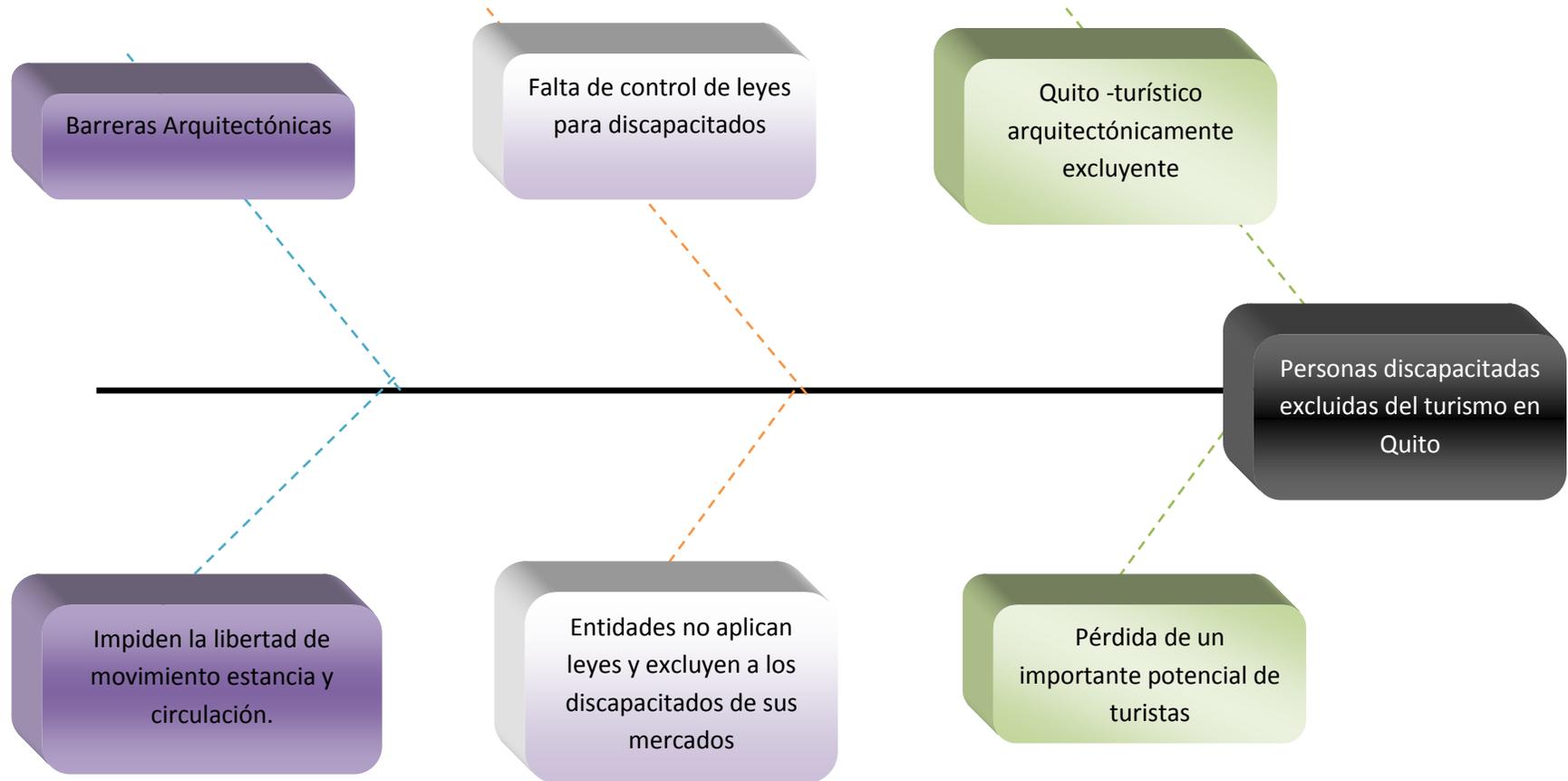
1. ACERENZA, M. (2012). *Conceptualización: origen y evolución del turismo (2ed)*. DF, México: Trillas.
2. ALEGRE, J., CLADERA, M., JUANEDA, C. (2003). *Análisis cuantitativo de la actividad turística*. España: Pirámide.
3. AMANTE, A., y VÁSQUEZ A. (2006). *Discapacidad lo que todos debemos saber*. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud.
4. BAÉZ, S. (2002). *Hotelería*. México: Editorial Continental.
5. b10. (2010). Discapacidad: las cifras dicen todo, Recuperado de <http://b10.com.ec/temp/2010/01/11/discapacidad-las-cifras-dicen-todo/>
6. BARTON, L. (1998). *Discapacidad y Sociedad*. Madrid, España: Morata.
7. CONADIS. (2013). Antecedentes Históricos de la Discapacidad. Recuperado de <http://www.conadis.gob.ec/>
8. CONADIS. (2013). Instituciones. Recuperado de <http://www.conadis.gob.ec/>
9. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008). Montecristi, Ecuador: Autor.
10. DELMAR, S. (2008). *Mantenimiento de hoteles: la seguridad y comodidad del huésped*. México: Trillas.
11. Ecuador for all. (2013) Welcome Ecuador for all. Recuperado de <http://www.ecuadorforall.com/>
12. EGEA, G., y SARABIA, A. (2001). *Clasificación de la OMS sobre Discapacidades*. Madrid.
13. Enviromental leadership (2005), Guía Práctica de Buenas Prácticas, Recuperado de <http://www.toinitiative.org/fileadmin/docs/publications/HotelGuideSpanish.pdf>
14. EROLES, C. (2002). *La discapacidad una cuestión de derechos humanos (1ed)*. Argentina: Espacio.
15. ESCUDERO, F. (2003). *Planificación operacional y financiera en la hotelería*. México: Trillas.
16. Fenedif & Usaid. (2013). Guía de turismo accesible, Recuperado de <http://ecuadorturismoaccesibleparapersonascondiscapacidad.com/>

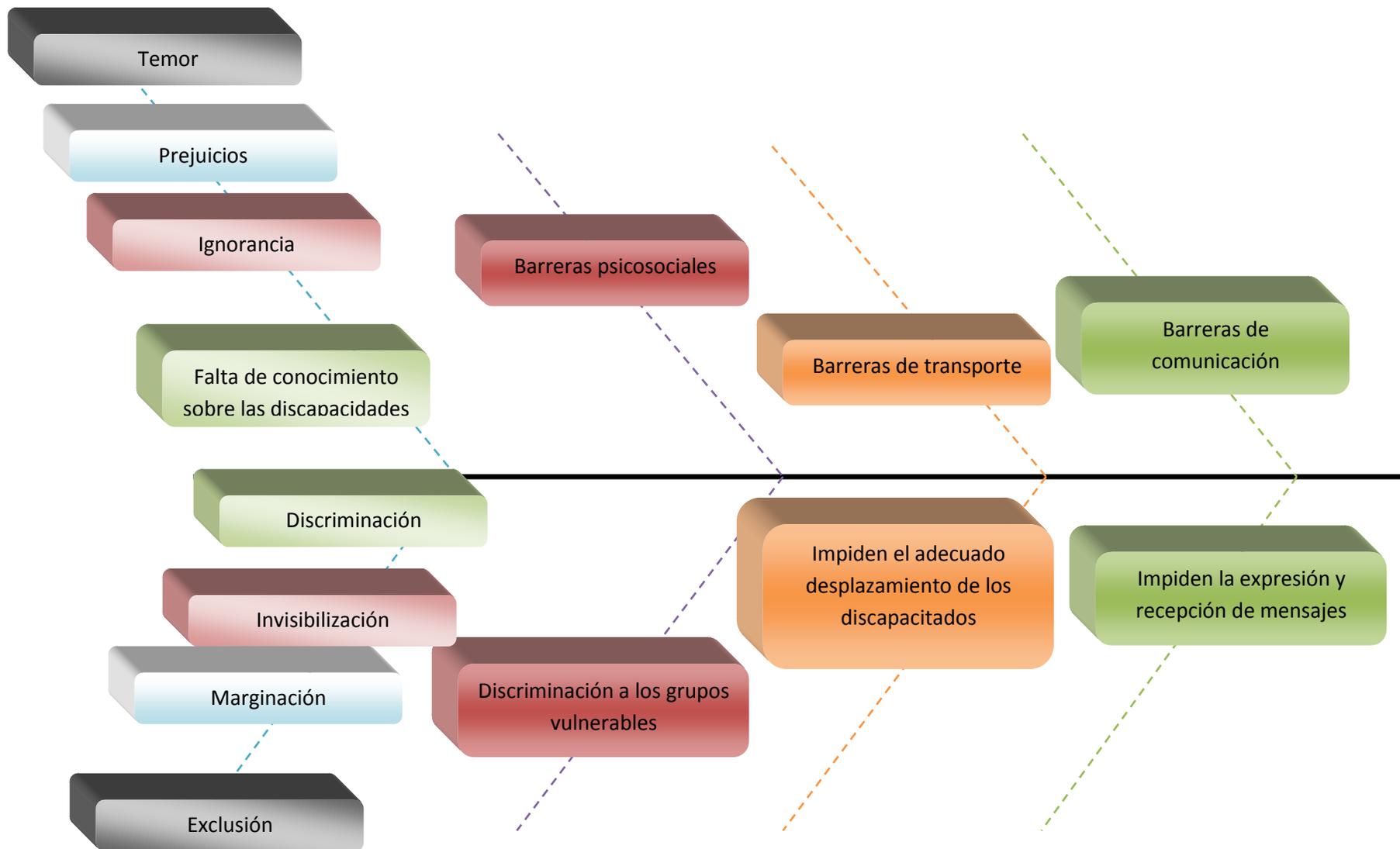
17. FERNÁNDEZ, J. (2008). *Historia, discapacidad y valía*. Madrid: Cermi.
18. FERNÁNDEZ, V. (2007). *El acceso al turismo para las personas con discapacidad*. Bilbao: Universidad de Deusto.
19. GALLEGO, J. (2002). *Gestión de hoteles: Una nueva visión (1ed)*. España: Spain S.A.
20. GARCÍA, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa*. España: Síntesis S.A.
21. Gobierno usa (2010), Discapacidad: Seguro Social, Recuperado de <http://www.usa.gov/gobiernousa/MasNoticias/Articulos/20101116.shtml>
22. GRUNEWALD, L. (1999). *Turismo para todos*. Buenos Aires, Argentina: Secretaría de Turismo de la Nación.
23. Hotelesquito. (2013). Hoteles de Quito. Recuperado de <http://www.hotelesquito.com.ec/>
24. Hoy. Ecuador sin Barreras alianza efectiva para tender mano a los seres más vulnerables, Recuperado de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ecuador-sin-barreras-alianza-efectiva-para-tender-la-mano-a-los-seres-mas-vulnerables-525216.html>
25. INEN (2010), *Normas de Accesibilidad al Medio*, Ecuador: Autor.
26. Isola. J. (2003) Perú se convierte en Destino Turístico. Recuperado de <http://www.integrando.org.ar/turismo/peru.htm>
27. JIMENEZ, M., PAULINO, D., MARTÍN, J., *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad*, Madrid, 2002
28. KOTTLER, P., BOIVEN, J., MAKENS, J. C. (1997). *Mercadotecnia para hotelería y turismo (1ed)*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
29. León, D. (2005) Métodos de Valoración, Recuperado de http://www.unalmed.edu.co/~poboyca/documentos/documentos1/documentos-Juan%20Diego/Plnaifi_Cuencas_Pregrado/Oct_26/Cap%EDtulo%20Libro%20m%E9todos%20valoraci%F3n%20EIA.pdf
30. LEXUS (2007). *Turismo hotelería y restaurantes*. Barcelona, España: Lexus Editores.
31. LOFRUSCIO, M. (2011). *Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca*. (Tesis de Ingeniería). Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador.
32. MÉNDEZ, C. (1998). *Metodología*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill

33. MILIO, I. (2000). *Organización y control del alojamiento. Hostelería y turismo*. España: Spain Parainfo S.A
34. MONTAÑO, J. (1995). *Administración de riesgos en la hotelería (1ed)*. México: Trillas.
35. MUÑOZ, C. (2003). *Evolución histórica de la discapacidad, concepto de discapacidad y nuevo enfoque*. Universidad de Chile.
36. PIATONI, C. (2001). *Expresión comunicación y discapacidad*. Madrid: Naercea S.A.
37. Quito turismo, (2012). Llegadas a Quito, Recuperado de <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/estadisticas/llegadas-y-salidas-quito-2012>.
38. RAMIREZ, C. (2002) *Hoteles: gerencia, seguridad y mantenimiento (3ed)*. México: Trillas.
39. Technocite. (2013). Fundación Once, Guía de Ayudas a la Discapacidad. Recuperado de <http://guiadis.discapnet.es/>
40. Senplades.(2012). Plan Nacional del Buen Vivir. Recuperado de http://www.patrimonio.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_del_Buen_Vivir_-_Resumen.pdf,
41. Scribd. (2013). Pasos para elaborara un manual, Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/52195037/Los-pasos-para-hacer-o-elaborar-un-manual>
42. SOCYTEC, Paraderos de Turismo España (2007). *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. España: Real Patrono de Discapacidad
43. STEWART, S. (2001). *Introducción a las actividades hoteleras*. España: Spain Parainfo S.A.
44. TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Ecuador: Autor
45. ZAMORA, R. (2011). *Manual de Accesibilidad para hoteles en Cuenca*. (Tesis de Ingeniería). Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador.
46. ZORRILLA, A., TORRES, M., LUIZ, A., ALCINO, P. (1997). *Metodología de la Investigación*, D.F., México: Mc GRAWHIL

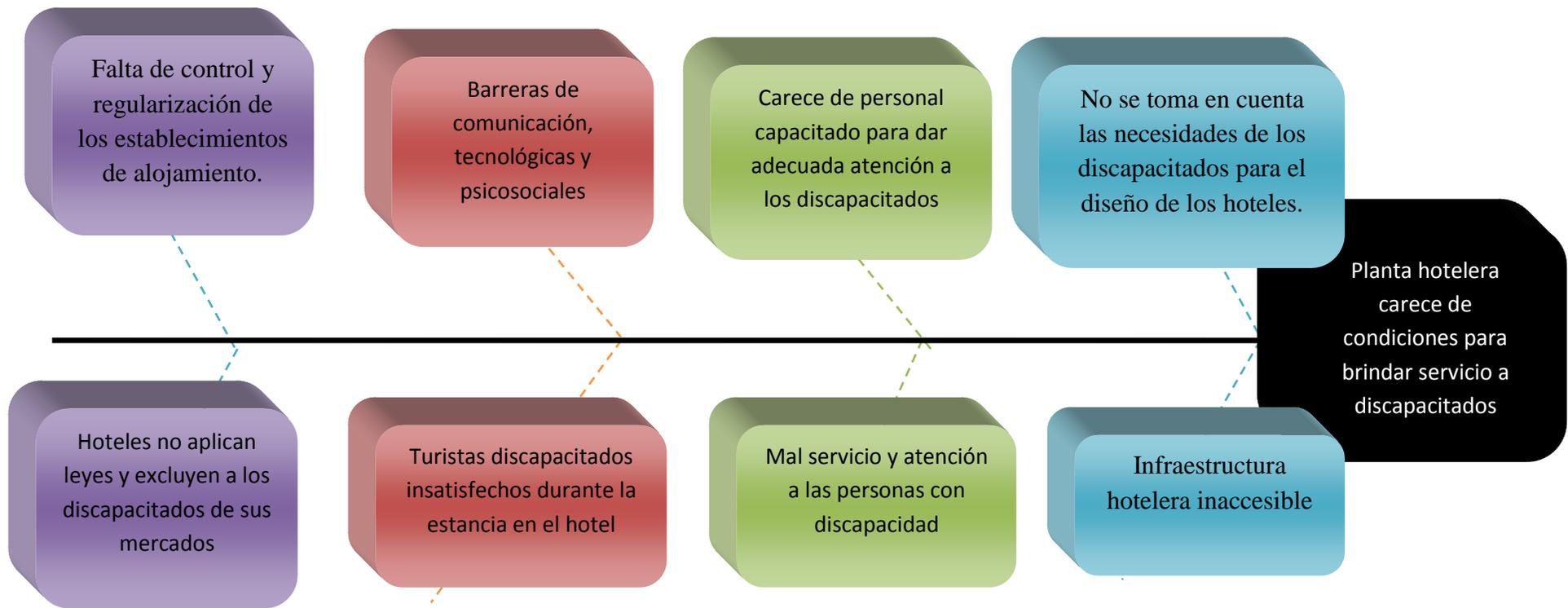
ANNEX
SO

ANEXO N. 1: FISHER DE LA PROBLEMÁTICA DE LA PLANTA TURÍSTICA AL OFRECER SERVICIO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD





ANEXO N. 2: FISHER DE LA PROBLEMÁTICA DE LA PLANTA HOTELERA AL OFRECER SERVICIO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



ANEXO N. 3: NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD CARNETIZADAS DISTRIBUIDAS POR GÉNERO

PROVINCIA	AUDITIVA		FISICA		INTELECTUAL		LENGUAJE		PSICOLOGICO		VISUAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
AZUAY	1424	1160	6849	7832	2577	2358	184	172	360	282	1574	1290	12968	13094
BOLIVAR	548	452	1275	996	693	560	81	75	94	67	503	348	3194	2498
CAÑAR	436	389	1531	1463	755	789	104	80	136	144	438	257	3400	3122
CARCHI	608	425	1068	1226	519	385	44	31	124	121	280	269	2643	2457
CHIMBORAZO	1294	1194	2554	2660	1600	1359	82	83	86	60	658	534	6274	5890
COTOPAXI	737	624	2181	1833	1093	978	165	118	109	84	708	458	4993	4095
EL ORO	882	720	4832	3313	2942	2471	97	69	389	375	1130	726	10272	7674
ESMERALDAS	511	483	3533	2411	1808	1749	118	120	123	173	975	658	7068	5594
GALAPAGOS	17	15	68	58	73	34	2	0	8	9	21	9	189	125
GUAYAS	4695	3856	22974	15955	11508	8906	591	311	1580	1286	5805	3231	47153	33545
IMBABURA	1198	1036	2329	1909	953	811	81	62	178	161	659	381	5398	4360
LOJA	833	720	2763	2263	2272	1926	102	52	336	284	858	644	7164	5889
LOS RIOS	699	532	6017	3865	2073	1672	148	102	214	173	1153	576	10304	6920
MANABI	1845	1604	13066	10429	3213	2599	184	94	1755	1484	3368	2308	23431	18518
MORONA SANTIAGO	180	156	1093	771	504	463	60	55	90	79	385	256	2312	1780
NAPO	293	199	969	766	450	401	83	52	34	41	277	199	2106	1658
ORELLANA	275	176	1441	725	415	346	72	43	97	89	582	343	2882	1722
PASTAZA	192	142	626	452	320	264	14	14	48	31	199	125	1399	1028

PICHINCHA	4193	3758	12753	10857	6136	4986	415	297	1232	1057	3533	2448	28262	23403
SANTA ELENA	497	472	2608	1971	1143	934	53	31	84	78	494	315	4879	3801
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	518	455	2968	2101	1053	918	55	48	201	200	671	449	5466	4171
SUCUMBIOS	310	200	1429	858	637	481	51	27	101	77	432	256	2960	1899
TUNGURAHUA	1067	988	2202	2042	1266	1236	99	73	184	137	522	408	5340	4884
ZAMORA CHINCHIPE	216	181	911	648	454	367	44	21	48	47	216	150	1889	1414
TOTAL	23468	19937	98040	77404	44457	36993	2929	2030	7611	6539	25441	16638	201946	159541

Elaborado: CONADIS

Fuente: [//www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85)

Fecha: Mayo del 2013

ANEXO N. 4: NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD CARNETIZADAS DISTRIBUIDAS POR CAUSA QUE ORIGINÓ LA DISCAPACIDAD

PROVINCIA	ENFERMEDAD ADQUIRIDA	ACCIDENTE DE TRANSITO	ACCIDENTE DE TRABAJO	ACCIDENTE DOMESTICO	ACCIDENTE DEPORTIVO	VIOLENCIA	DESASTRES NATURALES / GUERRA	CONGENITO / GENETICO	PROBLEMAS DE PARTO	TRASTORNOS NUTRICIONALES	OTROS	TOTAL
AZUAY	16647	457	332	412	28	41	11	5844	2212	18	331	26333
BOLIVAR	2424	180	181	296	14	40	7	2358	334	20	103	5957
CAÑAR	3121	213	166	280	13	50	6	2490	211	6	93	6649
CARCHI	2745	196	169	193	17	33	2	1571	163	4	63	5156
CHIMBORAZO	6246	361	246	360	12	48	9	4914	289	3	127	12615
COTOPAXI	3530	416	391	627	20	99	8	3710	231	0	209	9241
EL ORO	8202	826	621	697	32	226	6	4001	2674	27	1174	18486
ESMERALDAS	4776	625	547	708	53	331	20	4278	477	13	1062	12890
GALAPAGOS	135	13	10	19	2	1	0	101	38	0	11	330
GUAYAS	40208	3477	2495	3230	205	1221	68	23585	5008	79	1913	81489
IMBABURA	3995	351	255	320	18	33	6	4232	297	3	321	9831
LOJA	5304	359	395	386	55	65	7	5347	484	15	901	13318
LOS RIOS	8454	972	643	717	44	244	11	5733	433	9	192	17452
MANABI	21456	1842	1174	2241	66	517	19	12725	2151	24	411	42626
MORONA SANTIAGO	1802	119	177	237	10	14	3	1392	192	2	256	4204
NAPO	1513	140	196	284	9	31	1	1492	151	3	20	3840
ORELLANA	1761	347	228	668	17	97	3	1461	256	11	41	4890
PASTAZA	937	109	201	173	12	17	3	954	93	5	37	2541
PICHINCHA	23072	2706	1688	2444	109	731	31	15624	3811	54	2230	52500
SANTA ELENA	3957	358	336	397	44	92	6	3139	286	2	178	8795

SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	4461	567	330	430	11	177	10	3459	253	7	77	9782
SUCUMBIOS	2063	308	300	446	13	98	2	1765	349	87	35	5466
TUNGURAHUA	4340	417	304	368	23	54	10	4315	378	2	166	10377
ZAMORA CHINCHIPE	1451	114	159	257	19	33	2	1157	184	36	65	3477
TOTAL	172600	15473	11544	16190	846	4293	251	115647	20955	430	10016	3682

Elaborado: CONADIS

Fuente: [//www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85)

Fecha: Mayo del 2013

**ANEXO N. 5: HOTELES ACCESIBLES EN EL MUNDO
INSTALACIONES DEL HOTEL FORTUNA EN COSTA RICA**



Autor: Hotel Fortuna en San Carlos

Fecha: Junio 2013

Fuente: www.fortunainn.com

INSTALACIONES DEL HOTEL MURRIETA LOGROÑO-ESPAÑA



Autor: Hotel Murrieta

Fecha: Junio 2013

Fuente: www.hotelmurrieta.es



**INSTALACIONES DEL COMPLEJO SOLARES DEL LAGO EN
BARILOCHE-ARGENTINA**



Autor: Complejo Solares del Lago

Fecha: Junio 2013

Fuente: www.solaresdellago.com.ar

**ANEXO N. 6: OBSERVACIÓN INSTALACIONES DEL HOTEL BEST
WESTER PLAZA**



Autor: Diana Luna

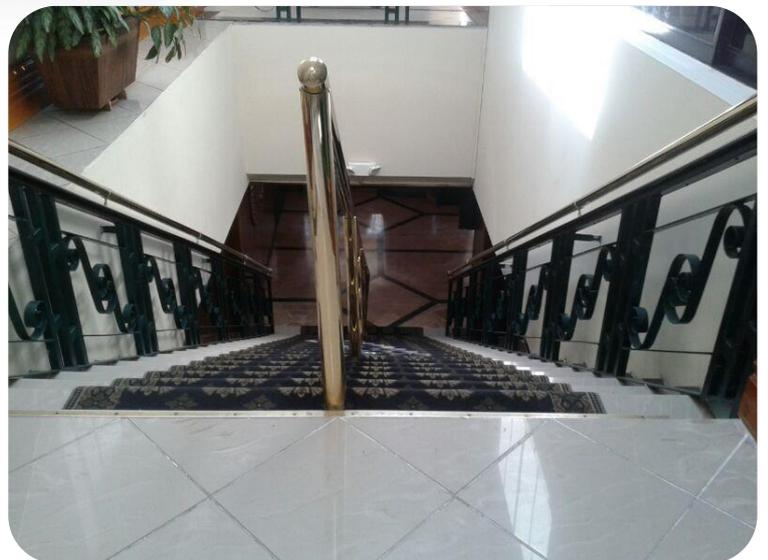
Fecha: Julio 2013

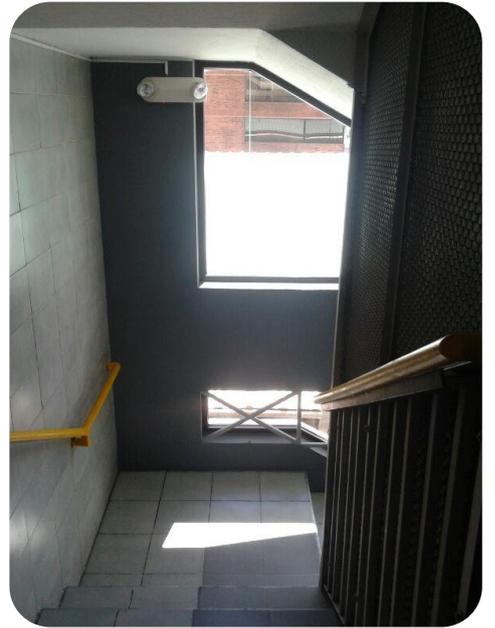
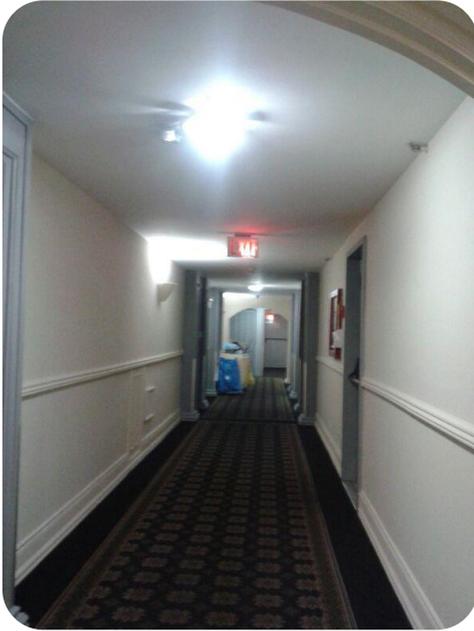
Fuente: Hotel Best Western

Autor: Diana Luna

Fecha: Julio 2013

Fuente: Hotel Best Western

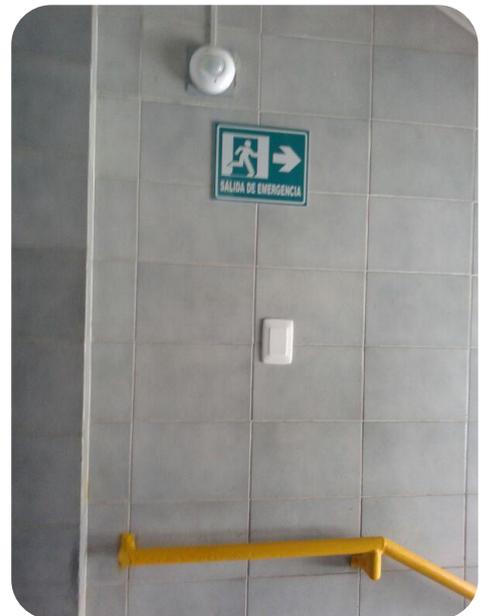


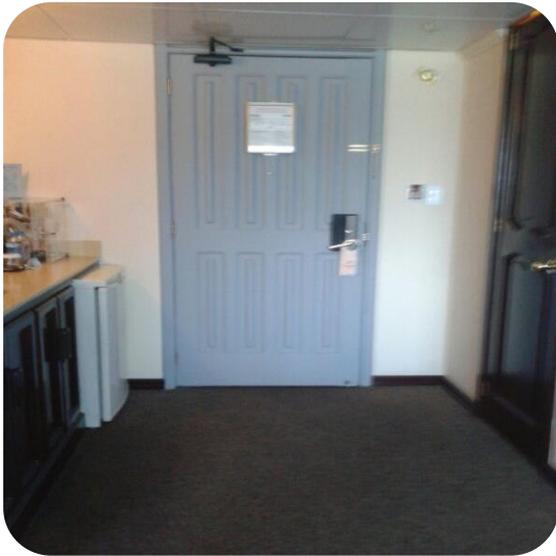


Autor:
Diana Luna

Fecha: Julio 2013

Fuente: Hotel Best Western





Autor: Diana Luna

Fecha: Julio 2013

Fuente: Hotel Best Western



**ANEXO N. 7: OBSERVACIÓN INSTALACIONES DEL HOTEL RÍO
AMAZONAS**



Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: Hotel Río Amazonas



ANEXO N. 8: OBSERVACIÓN INSTALACIONES DEL HOTEL REINA ISABEL

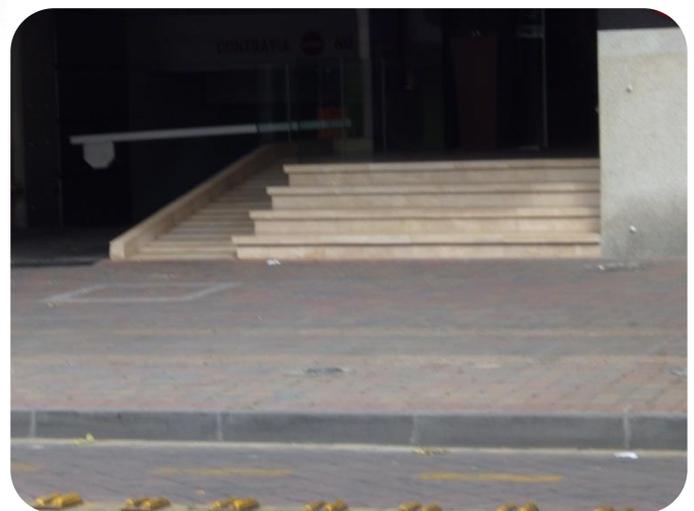
ISABEL



Autor: Diana Luna

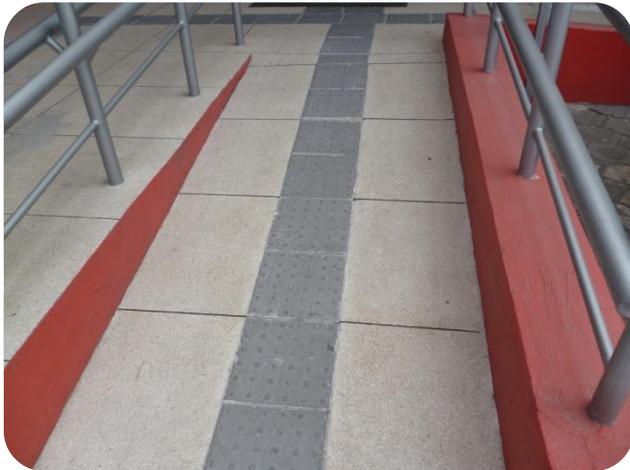
Fecha: Junio 2013

Fuente: Hotel Reina Isabel



**ANEXO N. 9: OBSERVACIÓN INSTALACIONES ACCESIBLES
CONADIS**

ACCESIBILIDAD EXTERIOR



Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: CONADIS



ACCESIBILIDAD INTERIOR



Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: CONADIS



BAÑOS ACCESIBLES



Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: CONADIS

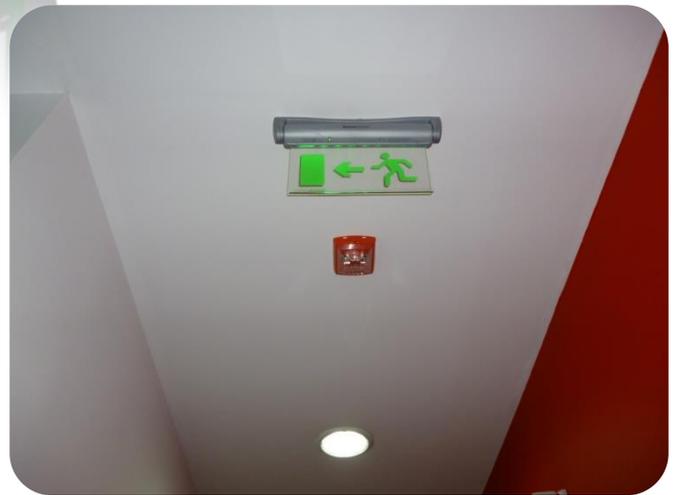
SEÑALÉTICA



Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: CONADIS



ANEXO N. 10: APLICACIÓN DE ENCUESTAS



Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: CONADIS





Fuente: 4LIFE

Autor: Diana Luna

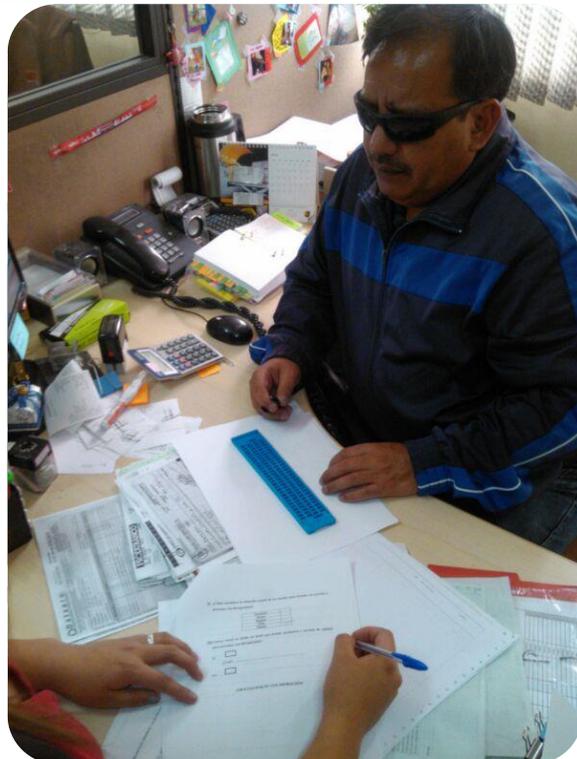
Fecha: Junio 2013



Fuente: Datapro S.A.

Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013



**ANEXO N. 11:
ENTREVISTAS**



ENTREVISTA CONADIS Dr. LUIS VILLALBA



Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: CONADIS

**ENTREVISTA HOTEL RÍO AMAZONAS
Sr. JULIO DÁVILA**

Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: Hotel Río Amazonas



ENTREVISTA HOTEL REINA ISABEL

Sra. FERNANDA BETANCOURT



Autor: Diana Luna

Fecha: Junio 2013

Fuente: Hotel Reina Isabel

ANEXO N. 12: GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

a.C.: antes de Cristo.

ADA: Ley Estadounidense para Personas con Discapacidad.

AHOTEC: Federación Hotelera del Ecuador.

APA: Asociación Estadounidense de Psicología.

ASENIR: Asociación Ecuatoriana para Niños Retardados.

CIASDE: Comisión Institucional de Análisis de la Situación de las Discapacidades en el Ecuador.

CONADIS: Consejo Nacional de Discapacidades del Ecuador.

CONAREP: Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional.

dB. Decibel.

FASINARM: Fundación de Asistencia Psicopedagógica para Niños Adolescentes y Adultos con Retardo Mental.

FGE: Fundación General Ecuatoriana.

INEN: Instituto Ecuatoriano de Normalización.

INNFA: Instituto Nacional del Niño y la Familia.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OMT: Organización Mundial de Turismo.

OPS: Organización Panamericana de la Salud.

p.: Página.

TICs: Tecnologías de la Información y Comunicación.

ANEXO N. 13:

PRODUCTO
PROTOTIPO

**MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS PARA HUÉSPEDES
CON DISCAPACIDAD**

Autor y Editor: Diana Luna

Diseño: Ing. Marco Gutiérrez

Levantamiento Bibliográfico: Normas INEN de Accesibilidad al Medio

Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Manual de Accesibilidad para Hoteles en Cuenca

Quito 2013

CONTENIDO

1. ACCESIBILIDAD HOTELERA

1.2. Huéspedes con Discapacidad Física

1.3. Huéspedes con Discapacidad Visual

1.4. Huéspedes con Discapacidad Auditiva

1.5. Huéspedes con Discapacidad Intelectual

1.6. Servicios Extras

2. ACCESIBILIDAD FÍSICA HOTELERA

2.1. ACCESIBILIDAD EXTERIOR

2.1.1. Parqueadero

2.1.2. Accesos Exteriores

2.1.3. Puertas

2.2. ACCESIBILIDAD INTERIOR

2.2.1. Recepción

2.2.2. Pasillos

2.2.3. Ascensores

2.2.4. Escaleras

2.2.5. Habitaciones

2.2.6. Cuartos de Baño

2.2.7. Bares y Restaurantes

2.2.8. Zonas Comunes

2.2.9. Señalización

PRÓLOGO

El segmento de mercado de las personas con discapacidad cobra cada vez más importancia en el sector turístico, su creciente expansión, integración y participación en el mercado turístico llevan a considerarlos un segmento potencial.

En los establecimiento hoteleros lo primordial es la atención que se le brinde al cliente, siendo un factor determinante para medir el nivel de calidad del establecimiento es por esto que por la significativa asiduidad de clientes con discapacidad en el sector hotelero se desarrolla un Manual de Buenas Prácticas para este segmento, el cual va a tratar sobre los caracteres necesarios con los que debe contar un hotel para ofrecer servicio de alojamiento a clientes con discapacidad para satisfacer sus necesidades y eliminar barreras que impiden su correcto desenvolvimiento en el medio.

INTRODUCCIÓN

La diversidad de clientes y sus diferentes necesidades en el sector hotelero han sido los pilares fundamentales para el desarrollo del manual, en el cual se tiene en cuenta los requerimientos de accesibilidad más adecuados.

El presente Manual es creado con el propósito de ser una herramienta práctica y útil que proporcione soluciones de accesibilidad y satisfaga las necesidades de las personas con discapacidad brindándoles respeto, confort, seguridad, mayor atención, adaptación entre otros.

El Manual pretende mostrar las adecuaciones necesarias que los hoteles actuales y los que están en proyecto de edificación deben poseer para poder dar servicio de calidad a las personas con discapacidad al momento que hagan uso del servicio de alojamiento.

Esta propuesta va dirigida a los principales hoteles de la ciudad de Quito de 4 y 5 estrellas puesto que poseen rentabilidad y recursos económicos necesarios para realizar las adecuaciones pertinentes en infraestructura y servicio para poder convertirse en un hotel accesible.

El presente Manual recoge información basada en normas y disposiciones que amparan a las personas con discapacidad, las cuales regulan el correcto desempeño de actividades accesibles, específicamente la información que se presenta es una recopilación de las normas de accesibilidad planteados por el INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización) y también se toma como base tanto el Manual de accesibilidad universal para hoteles de España como el Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca planteado por Rossana Zamora Méndez.

CORRIENTE INVESTIGATIVA

La corriente investigativa se ha construido en base a una línea teórica basada en las leyes, normas y reglamentos instaurados por instituciones que regulan el correcto desempeño de actividades accesibles.

La información recopilada hace referencia a las normas de accesibilidad al medio que se deben cumplir bajo los parámetros establecidos por el Consejo Nacional de Discapacidad CONADIS, el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, y la vicepresidencia de la República Lenin Moreno, así también información recopilada del Manual de Accesibilidad Universal el mismo que se basa en el “Diseño para Todos” y del Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca planteado por Rossana Zamora Méndez, los cuales tienen como finalidad brindar servicios incluyentes sin ningún tipo de distinción.

El Manual de Buenas Prácticas hoteleras es concebido con la Misión de:

Ser guía de carácter práctico y visual que garantice accesibilidad para que los hoteles lo apliquen puesto que se fundamenta en la legislación vigente del Ecuador y en criterios de accesibilidad local y universal.

Así también con la Visión de:

Ser un documento de suma importancia y referencia para el diseño y construcción de establecimientos hoteleros que sea el primer paso para forjar una ciudad incluyente y así desarrollar turismo accesible.

BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS PARA HUÉSPEDES CON DISCAPACIDAD

TIPO DE DISCAPACIDAD



Discapacidad Física



Discapacidad Visual



Discapacidad Auditiva



Discapacidad Intelectual

1. ACCESIBILIDAD HOTELERA

1.1.Servicio para huéspedes de acuerdo a su discapacidad:

Dentro de los caracteres que debe poseer un hotel para atender, asistir y satisfacer al cliente de acuerdo al tipo de discapacidad que este posea están:

1.2. Huéspedes con Discapacidad Física



La discapacidad física se resume en el resultante de una imposibilidad que limita el desempeño de la persona afectada es por esto que el establecimiento hotelero debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones para brindar servicio a personas con este tipo de discapacidad.

- Debe poseer rutas accesibles desde la vía pública hasta la entrada del establecimiento.
- Vestíbulo con dimensiones acordes a la necesidad de la discapacidad
- Altura adecuada del mobiliario que permita la fácil manipulación de los elementos.
- Ventanas y puertas de fácil acceso y manipulación para la apertura y cierre de las mismas.
- Buena iluminación.
- Habitaciones y aseos accesibles.
- No se debe quitar los accesorios de ayuda que poseen como bastón, muletas para ayudarlos puesto que causaría molestias.
- A las personas con discapacidad física se les debe hablar de frente, sin inclinarse y siempre dirigiéndose al huésped no a su ayudante.

1.3.Huéspedes con Discapacidad Visual



Es importante conocer que las personas con discapacidad visual poseen una disminución significativa de la agudeza visual es por esto que dependen del sentido del tacto y el oído, y se desarrollan en un medio habitual el mismo que puede tener características que mejoren la estadía del huésped en el hotel tales como:

- Señales sonoras que ayuden al desenvolvimiento del huésped.
- Documentos escritos y señalética en braille.
- Información acústica.
- Espacios con pasamanos y barras de apoyo.
- Textura en el piso para determinar desniveles, gradas, u otros elementos del hotel que puedan causar accidentes al huésped.
- El personal del hotel debe estar capacitado para atender a este tipo de clientes con sutileza, ayudándoles a desplazarse ofreciendo el brazo como guía.
- Es importante advertir de posibles obstáculos e indicar exactamente el lugar al que desean dirigirse.
- El hotel debe permitir el paso de perros lazarillos o de caso contrario contar con los mismos para ofrecer al cliente durante su estadía.
- Se recomienda que el hotel cuente con accesorios que faciliten la estadía del huésped por ejemplo un menú en braille.

1.4. Huéspedes con Discapacidad Auditiva



Son aquellas personas que tienen dificultad para escuchar por este motivo se recomienda.

- Señalética que permita conocer la información del hotel
- Elementos que ayuden a la estadía del huésped como teléfono de texto, amplificadores de sonido de uso individual, sistemas de videoconferencia, videotelefonía subtitulada.
- Para dirigirse a una persona con discapacidad auditiva se lo debe hacer mediante la vocalización correcta de las palabras pero sin exagerar, a un ritmo medio y mirar a los ojos al huésped para que sienta confianza.
- Es importante que al comunicarse con una persona con discapacidad auditiva no tener ningún alimento en la boca y usar gestos y signos sencillos y si es necesario se escribe la información para el cliente.
- No se le debe gritar por ninguna razón al cliente puesto que se tensa al cliente.
- Es recomendable que el hotel posea un colaborador interno que conozca el lenguaje de señas universal.
- Se recomienda que el hotel cuente con actividades que incluyan al cliente por ejemplo teatro para personas con discapacidad auditiva.

1.5. Huéspedes con Discapacidad Intelectual



Son aquellas personas que tienen limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y el comportamiento adaptativo, se hallan por debajo del nivel esperado en personas de la misma edad es por esto que se debe considerar caracteres como:

- Espacios que no requieran realizar dos movimientos que confundan al huésped.
- Organización del espacio para que no provoque confusión.
- Se pueden crear actividades y juegos especiales que incluyan a este segmento.
- Se recomienda que el hotel tenga enfermas las 24 horas para que estén al servicio de las personas con este tipo de discapacidad.

1.6. Servicios Extras

- El hotel debe contar con una página web incluyente de fácil navegación y utilización puntual por lo que la información debe ser clara e ilustrativa, que contenga información geográfica, tarifaria, horarios, servicios y novedades, las cuales deben ser actualizadas permanentemente.
- El hotel puede ofrecer ferias y exposiciones incluyentes temporales que sean divulgados y promocionados con el fin de lograr mayor asiduidad de clientes con discapacidad y así satisfacer al cliente.
- Se recomienda que el hotel cuente con vehículos para transportar a clientes con discapacidad del aeropuerto al hotel y viceversa.

2. ACCESIBILIDAD FÍSICA HOTELERA

2.1. ACCESIBILIDAD EXTERIOR

La Accesibilidad exterior está enfocada desde que el huésped llega al establecimiento hotelero, lo cual engloba:

2.1.1. Parqueadero

Dimensiones

Ancho: 3 500 mm = Área de transferencia 1 000 mm + vehículo 2 500 mm

Largo :5 000 mm (Gráfico 1)

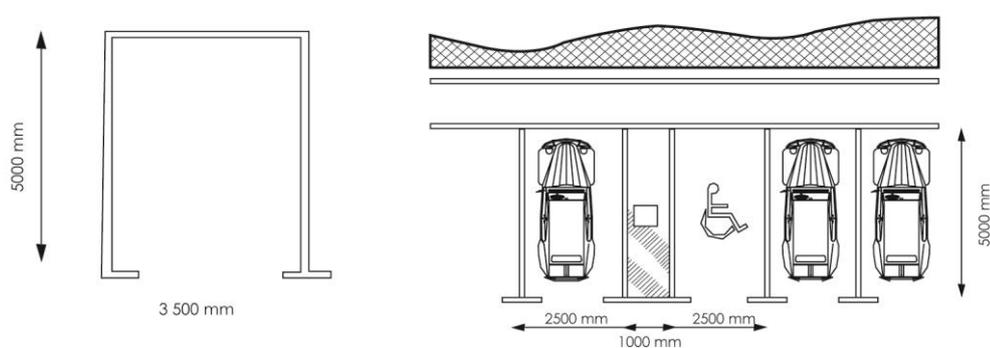


Gráfico 1: Parqueadero

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Especificaciones

- Se debe disponer de un lugar destinado para vehículos que transporten a personas con discapacidad por cada 25 parqueaderos.
- Deben estar ubicados lo más próximo posible a los accesos o entradas del hotel.
- Si los estacionamientos están en el interior del hotel deben estar ubicados cerca al ascensor.
- En la noche los lugares de estacionamiento deben estar iluminados.
- Deben poseer señalización horizontal o vertical que sean de fácil distinción.(Gráfico 2)

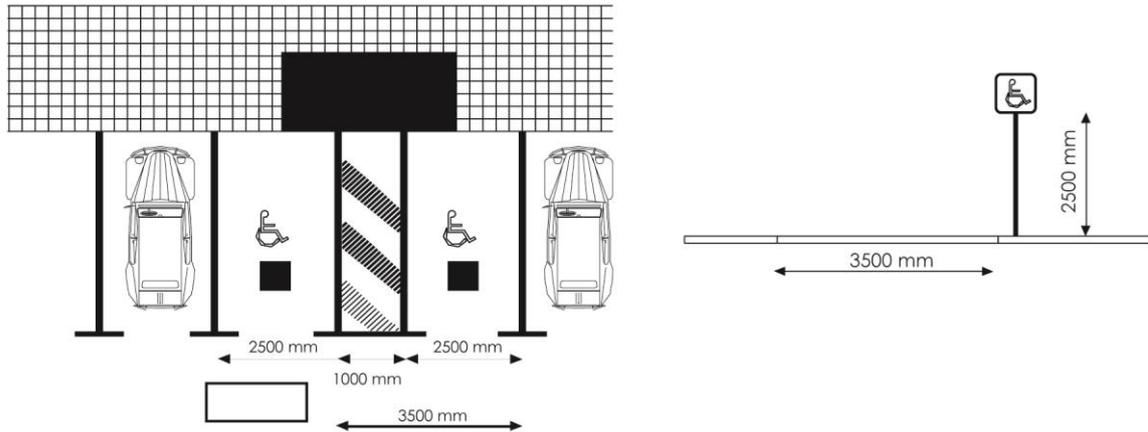


Gráfico 2: Parquadero- Señalización

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

2.1.2. Accesos Exteriores

Especificaciones

- Las entradas no deben poseer desniveles entre el exterior y la entrada, caso contrario se colocará rampas de acceso.
- Entrada completamente libre de obstáculos como plantas, basureros, publicidad, arboles.
- Deben estar totalmente iluminadas.
- Suelo antideslizante.
- Se colocará rampas de acceso para ayudar al desplazamiento.

Rampas

Dimensiones

Pendientes longitudinales en función de la extensión se establece. (Gráfico 3)

- hasta 15 metros: 6 % a 8 %
- hasta 10 metros: 8 % a 10 %
- hasta 3 metros: 10 % a 12 %

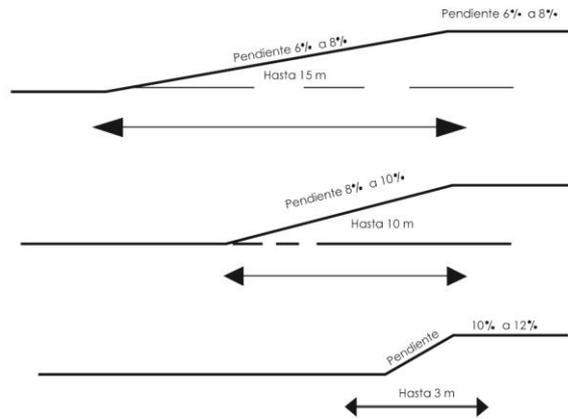


Gráfico 3: Rampas Longitudinales

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Pendiente Transversal: se establece máximo con un ángulo del 2% (Gráfico 4)

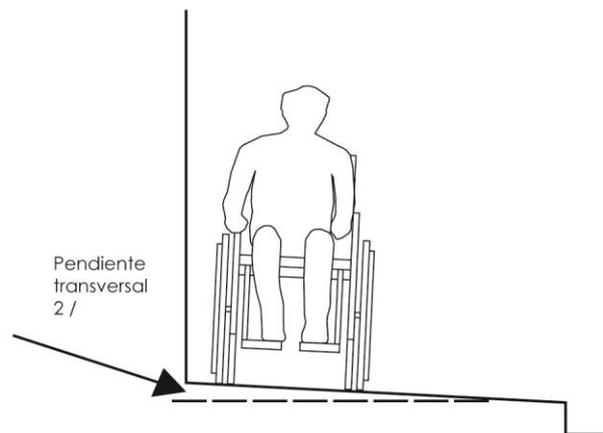


Gráfico 4: Rampas Transversales

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Ancho mínimo: "El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900mm. Cuando se considere la posibilidad de un giro a 90°, la rampa debe tener un ancho mínimo de 1 000 mm y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1 200 mm. Si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del ancho de la rampa debe ser 1 200 mm" (Gráfico 5).

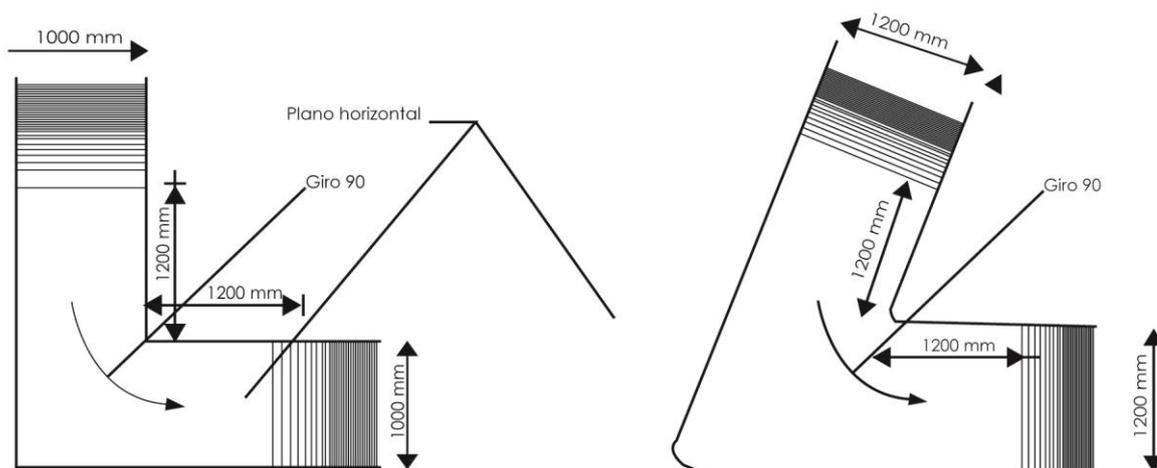


Gráfico 5: Ancho de Rampas

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Especificaciones

- Si las rampas superan el 8% de pendiente debe llevar pasamanos para la seguridad del huésped.
- Los descansos serán colocados entre tramos y frente al acceso deseado.
- El pavimento de las rampas debe ser firme, sin irregularidades y antideslizante.

2.1.3. Puertas

Una vez superado el trayecto entre estacionamiento y acceso al hotel, se toma en consideración la accesibilidad de la puerta.

Dimensiones

Ancho libre mínimo de 900 mm y la altura 2 050 mm (Gráfico 6)

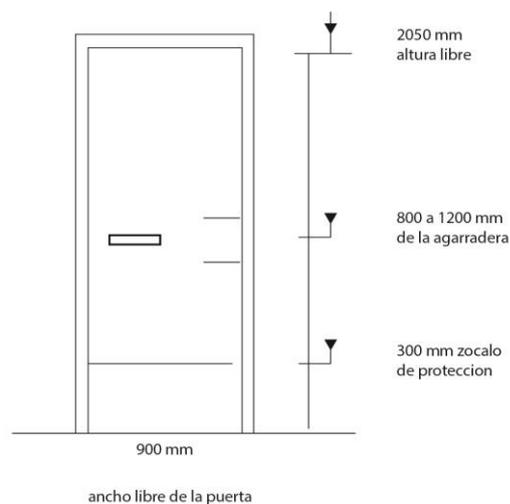


Gráfico 6: Puertas Comunes

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Puertas Automáticas: deben estar provistas de un sensor de detección interno y externo, cuyo punto extremo estará situado a 1 500 mm de distancia de la puerta en una altura de 900 mm del piso terminado en un ancho superior al de la puerta en 600 mm a cada lado de esta. (Gráfico 7)

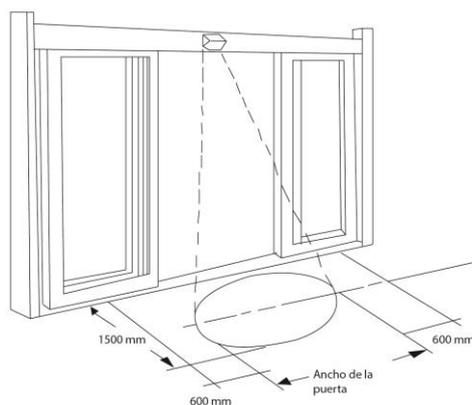


Gráfico 7: Puerta Automática

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Puertas Corredizas: Recomendables en espacios pequeños, deben poseer mecanismos de rodamiento para evitar esfuerzos extras del huésped. (Gráfico 8)

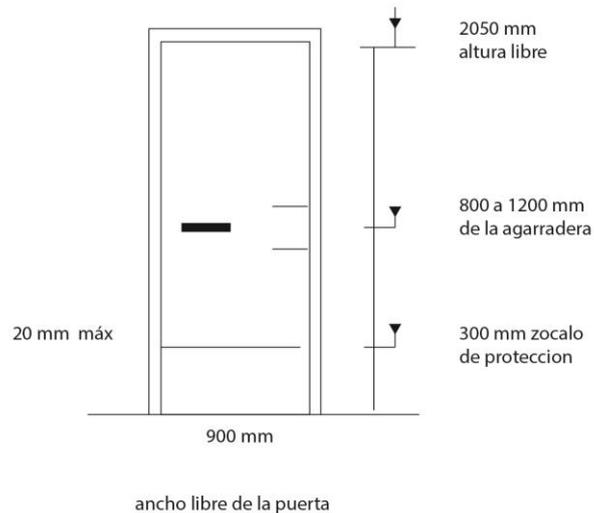


Gráfico 8: Puerta Corrediza

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Puertas Giratorias: no son recomendables para el uso de personas con discapacidad, si el hotel posee una puerta giratoria también debe colocar una puerta alternativa para uso de las personas con discapacidad.

Puertas con Cierre Automático: El uso de estas puertas requiere esfuerzo al momento de abrirla es por esto que no es recomendable para un establecimiento hotelero accesible.

Especificaciones

- Las agarraderas de las puertas y sus cerraduras deben ser fáciles de manipular.
- Las puertas y marcos deben ser de un color que contraste con la pared adyacente.
- Las puertas de vidrio deben ser señalizadas para evitar de colisión al no ser percibidas.

2.2. ACCESIBILIDAD INTERIOR

La accesibilidad interna contempla todos los servicios que se le da al huésped entre ellos tenemos.

2.2.1. Recepción

La recepción es la imagen del hotel, es donde el huésped se registra por lo tanto debe obtener un servicio de calidad es por esto que debe poseer características como:

Dimensiones:

El mostrador debe poseer las siguientes dimensiones: (Gráfico 9)

- Altura: 80-85 cm.
- Longitud: mínimo 80 cm.
- Altura libre inferior: 70-80 cm.

Especificaciones

- El mostrador debe ser firme para evitar cualquier tipo de accidente.
- No debe existir ningún tipo de obstáculos que impidan la movilidad del huésped.
- El área más baja del mostrador incluirá un tablero para que el huésped pueda firmar su registro.
- Es recomendable que el personal de recepción conozca lenguaje de señas.
- Debe poseer una guía o un mapa de los espacios libres de obstáculos y accesibles para la libre movilidad del huésped.

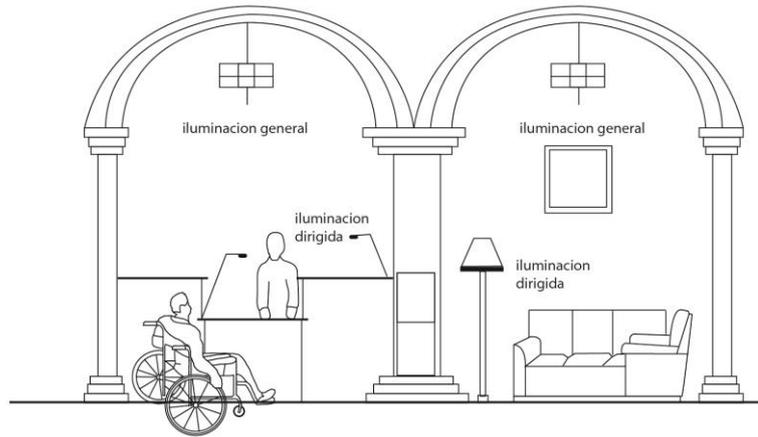


Gráfico 9: Recepción

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Elaborado: Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España S.A.

Fecha: Agosto 2013

2.2.2. Pasillos.

Dimensiones

1,20mtrs de ancho y permitirá realizar un giro de 1,50mtrs. de diámetro en cualquier tramo de su recorrido. (Gráfico 10).

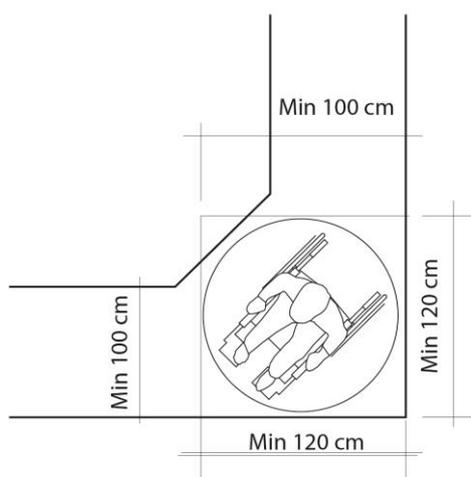


Gráfico 10: Pasillos

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Elaborado: Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España S.A.

Fecha: Agosto 2013

Especificaciones

- Deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde su piso hasta un plano paralelo a 2 050 mm de altura.
- No se puede ubicar elementos que invadan el pasillo como carteles, equipamiento etc.
- El diseño y disposición de los corredores debe estar correctamente señalizado, debe facilitar el acceso a las áreas del hotel, y deben ser de fácil evacuación en el caso de emergencia.
- Los pisos deben ser firmes, antideslizantes, y sin irregularidades en el acabado.
- Si se coloca instrumentos de emergencia en los pasillos como extintores, no pueden sobresalir más de 150 mm de la pared. (Gráfico 11)

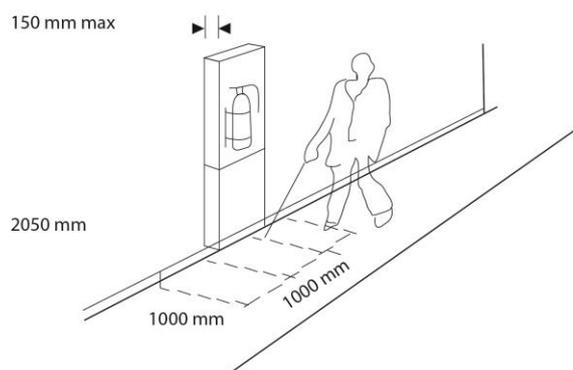


Gráfico 11: Pasillos

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico
Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización
Fecha: Agosto 2013

2.2.3. Ascensores

Los ascensores son indispensables en un hotel puesto que es un apoyo para acceder a las instalaciones del mismo.

Dimensiones

1 200 mm de fondo y 1 000 mm de ancho, para permitir alojar a una silla de ruedas y a un eventual acompañante. (Gráfico 12)

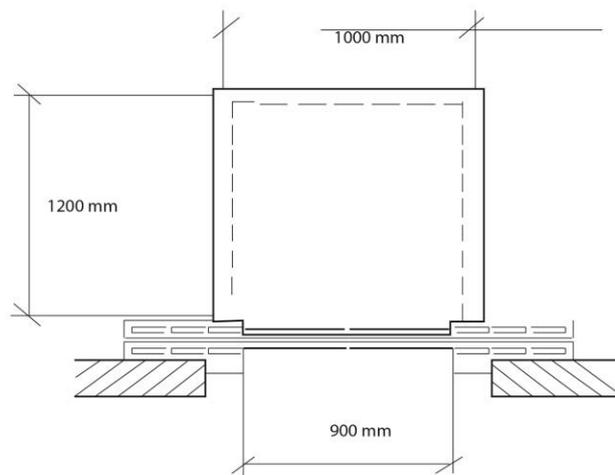


Gráfico 12:
Ascensor
Fuente: Normas de
 Accesibilidad al
 Medio Físico
Elaborado: Instituto
 Ecuatoriano de
 Normalización
Fecha: Agosto 2013
Especificaciones

- El piso debe ser señalizado mediante pavimento texturizado.
- Piso interno debe ser antideslizante, liso y fijo.
- Debe poseer por lo menos un pasamano ubicado en una de las paredes internas del ascensor a 900 mm de alto.
- La altura de los botones de 1 200 mm.
- Los botones pulsadores de los comandos internos y externos deben contar con señalización en relieve, sistema braille, señal acústica y colores contrastantes.
- En el caso de que el hotel no cuente con ascensor se debe implementar otro sistema de movilidad como las rampas mecánicas.

2.2.4. Escaleras

Dimensiones

Ancho. Las escaleras deben tener un ancho mínimo de 1 000 mm. Si la separación de los pasamanos a la pared supera los 50 mm, el ancho de la escalera deberá incrementarse en igual magnitud.

Contrahuella: Todas las contrahuellas deberán tener una altura a 180 mm.

Huella: dimensiones de las huellas (Gráfico 13)

a = contrahuella en mm

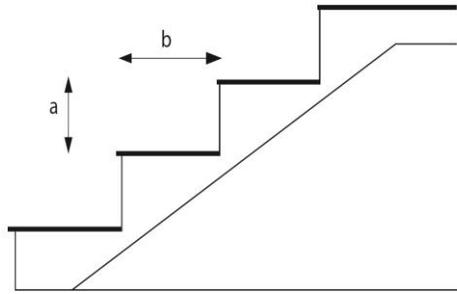
b = huella en mm

Gráfico 13: Escaleras

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013



Especificaciones

- Antes del inicio de las escaleras, debe existir una textura perceptible igual al ancho de la grada.
- Los pisos deben ser antideslizantes sin relieve.
- Los escalones deben estar completamente iluminados.
- Deben ser señalizadas.
- Deben poseer pasamanos a ambos lados, los cuales deben tener señal sensible al tacto que indique los límites de la escalera.
- Se debe colocar pasamanos a una altura de 900 mm de altura y otro a 700 mm de altura (Gráfico 14)

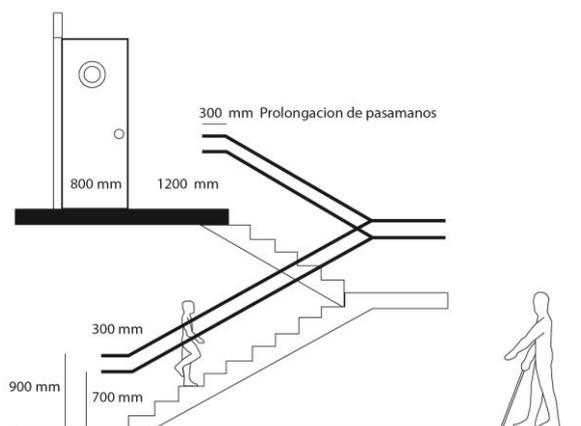


Gráfico 14: Pasamanos

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

2.2.5 Habitaciones

En Ecuador no existe una normativa para determinar el número de habitaciones accesibles que debe poseer un hotel pero se puede tomar como base la ordenanza Accesibilidad de Establecimientos Hoteleros de España en el artículo 42 del decreto 47/2004, el cual establece lo siguiente: “los establecimientos hoteleros tendrán que contar con unidades de alojamiento adaptadas a personas discapacitadas según la siguiente proporción mínima:

- Hasta 75 unidades de alojamiento: 1 unidad de alojamiento accesible.
- De 76 a 150 unidades de alojamiento: 2 unidades de alojamiento accesible.
- De 151 a 300 unidades de alojamiento: 3 unidades de alojamiento accesible.
- Con más de 300 unidades de alojamiento, por cada fracción de 100 se añadirá una unidad de alojamiento accesible más”

Dimensiones

Las dimensiones mínimas en espacio de maniobras y de paso del dormitorio individual deben ser de 3000 mm X 3 100 mm. Es mejor que la proporción del dormitorio sea cuadrada (Gráfico 15)

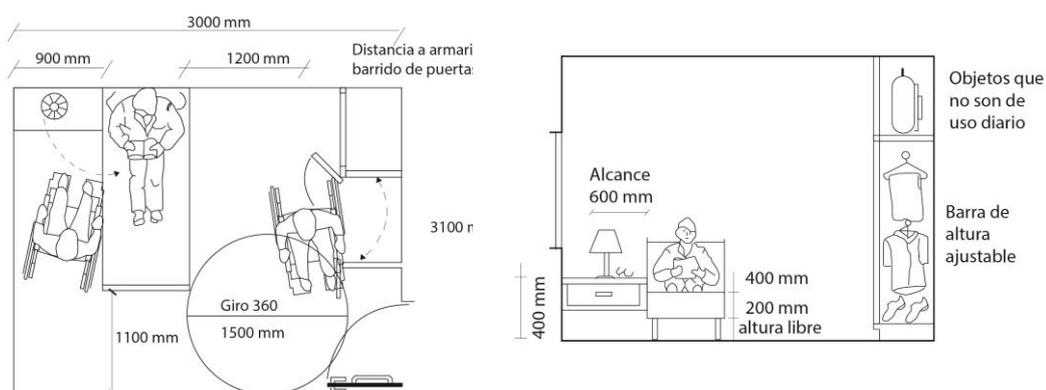


Gráfico 15: Habitaciones

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Especificaciones

- La entrada de una habitación accesible debe poseer un ancho de 80 cm.
- Las cerraduras deben ser de fácil manejo u optar por otros sistemas como tarjetas de acceso.
- La cama debe tener una altura mínima de 400 mm.
- La zona para el alcance de objetos como teléfono, lámparas no debe ser mayor de 600 mm.(Gráfico 16)

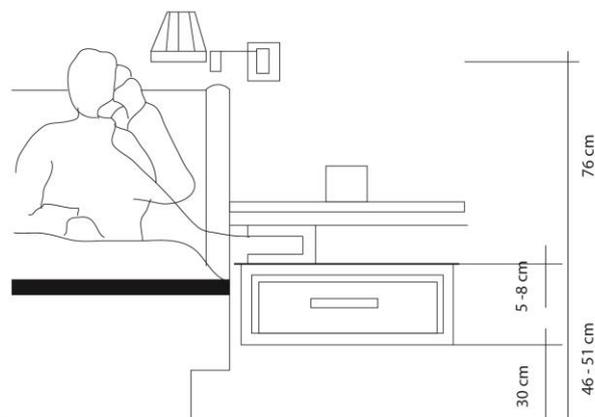


Gráfico 16: Accesorios de la habitación

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Elaborado: Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España S.A.

Fecha: Agosto 2013

- Los controles de iluminación, ventilación deben estar centralizados en un punto de fácil acceso, uno junto a la puerta a una altura de alcance de 1 200 mm máximo y otro de la cama dentro del alcance de 600 mm.
- Los armarios o guardarropas de fácil maniobra, están elevados a 50 o 120 cm, también en lugar de cajones se puede manejar solo como un estante y debe poseer una iluminación interna.(Gráfico 17).

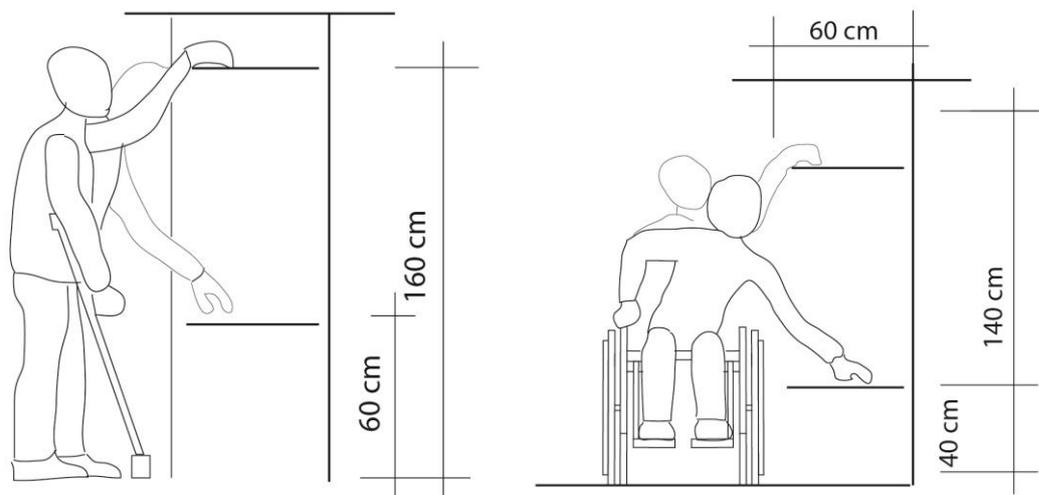


Gráfico 17: Guardarropas

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Elaborado: Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España S.A.

Fecha: Agosto 2013

- Pisos duros y antideslizantes.
- La numeración de la habitación debe estar a una altura de 1.50 m y puede poseer señal sensible al tacto, sistema braille.
- Las habitaciones para personas con discapacidad se deben ubicar preferentemente próximas a las salidas de emergencia.

2.2.6 Cuartos de Baño

Dimensiones

La maniobra debe permitir un giro de 360, sin obstáculo al menos hasta una altura de 670 mm, para permitir el paso (Gráficos 18, 19, 20).

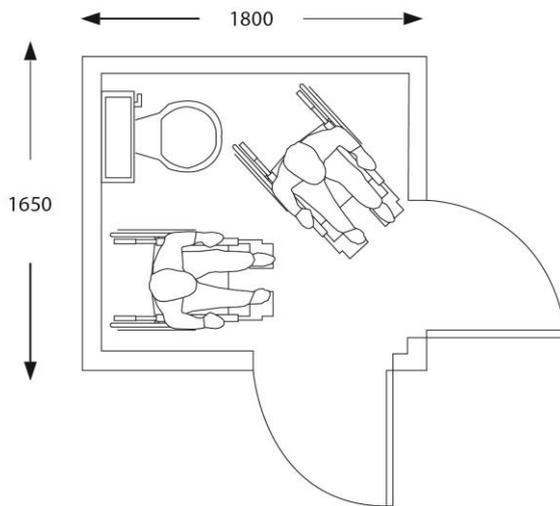


Gráfico 18: Inodoro

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013

Gráfico 19: Lavabo
Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico
Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización
Fecha: Agosto 2013

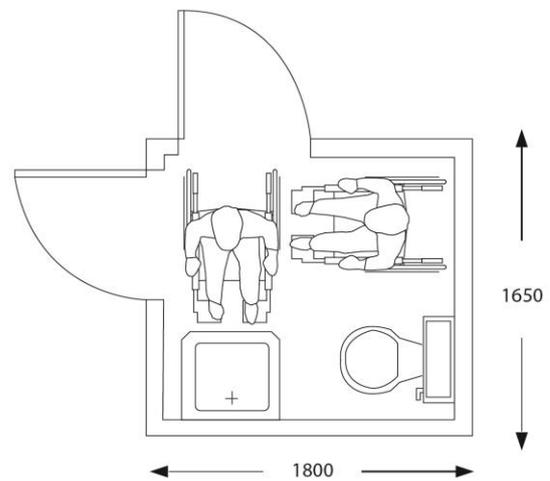
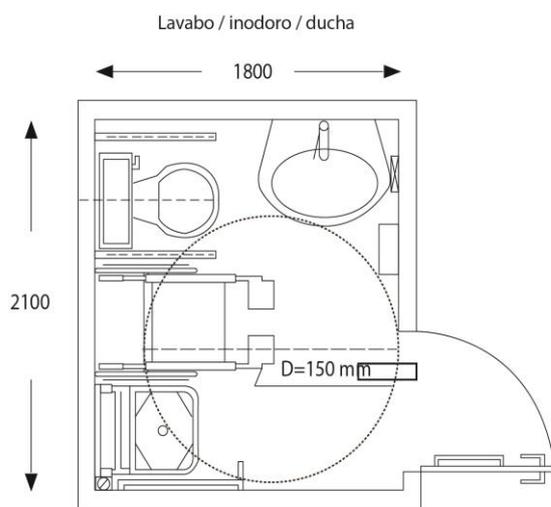


Gráfico 20: Cuarto de Baño

Fuente: Normas de Accesibilidad al Medio Físico

Elaborado: Instituto Ecuatoriano de Normalización

Fecha: Agosto 2013



Especificaciones

- El porta rollo de papel higiénico, toalla, jabón estará ubicado al alcance del huésped a 70 cm.
- La ducha debe poseer un asiento fijo junto a la pared, el mago de la ducha será de teléfono para facilitar el uso.
- Se colocarán barra de sujeción.
- Piso antideslizante y sin desniveles.

2.2.7. Bares y Restaurantes.

Especificaciones

- Las mesas tendrán un espacio en la parte inferior libre a una altura de 70 cm.
- Es recomendable que las mesas sean rectangulares con un ancho de 76 cm y de profundidad 91 cm.
- La barra del bar debe poseer medidas de máximo 80 cm de altura y una longitud de 90 cm.
- Se recomienda colocar sillas o sitios de espera en el caso de que le toque esperar al huésped.
- El menú debe ser legible y debe poseer sistema braille.
- El sitio debe estar correctamente señalizado.

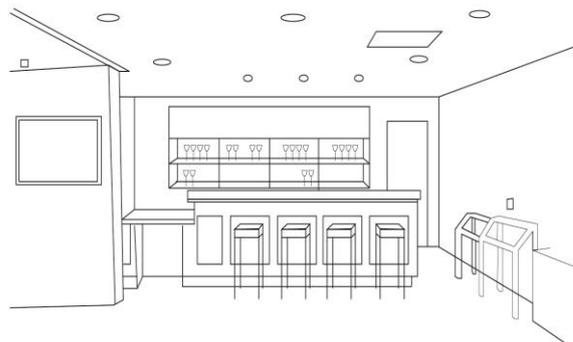
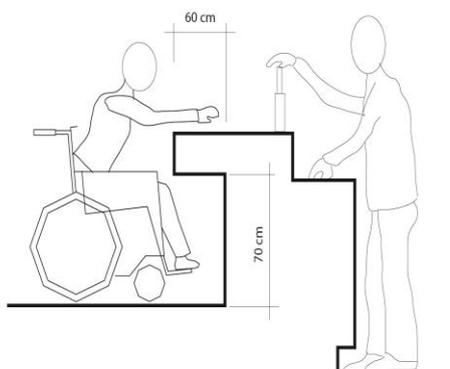


Gráfico 21: Bares y Restaurantes

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Elaborado: Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España S.A.

Fecha: Agosto 2013

2.2.8. Zonas Comunes

Mencionadas zonas engloban lo que con cuartos de juego, salas de televisión, de lectura, de internet, salones de conferencia.

Especificaciones

- Cada una de las instalaciones complementarias del hotel deben ser de uso colectivo es por esto que deben tener un mobiliario adecuado con el suficiente espacio para movilizarse.
- Espacios próximos a estas áreas estarán libres sin ningún elemento que obstaculice la movilidad.
- Las sillas o sillones deben ser de fácil incorporación.

En cuanto a lo que se refiere a la piscina el acceso será mediante rampas, escaleras adaptadas y pasamanos al contorno de la piscina (Gráfico 22).

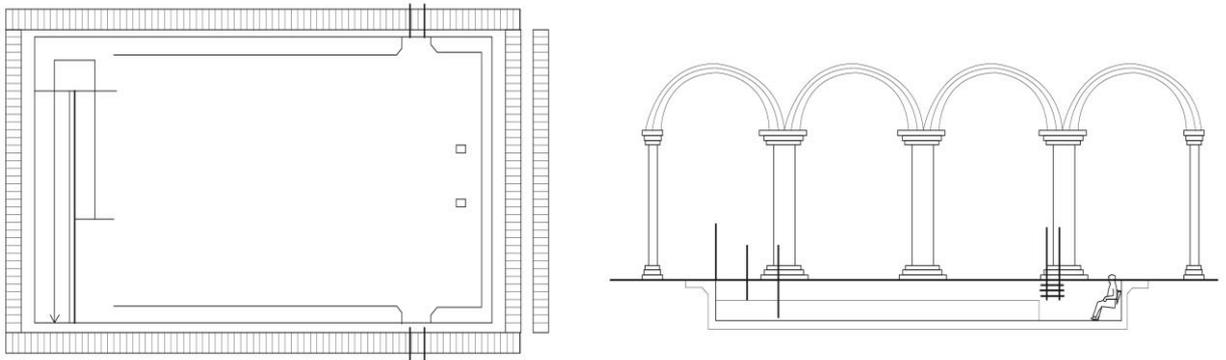


Gráfico 22: Piscina

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Elaborado: Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España S.A.

Fecha: Agosto 2013

2.2.9. Señalización

La señalización que se utilice en los establecimientos hoteleros son en función del destinatario estas pueden ser visuales, táctiles y sonoras es por esto que se debe tomar en consideración lo siguiente:

Señales Visuales

- Deben estar claramente definidas en su forma y color.
- Deben estar completamente iluminadas.
- Las superficies deben facilitar la lectura del texto.
- No se debe colocar por ningún motivo señales bajo materiales reflectivos.

Señales Táctiles

- Deben estar en relieve.
- Su ubicación debe ser a una altura accesible.
- No debe ser lacerante.

Señales Sonoras

- Deben ser claras, distinguibles e interpretables.

Señales de Alarma

- Deben ser de fácil interpretación y perceptibles.
- Las alarmas audibles deben tener sonido de 80 dB (decibel).
- Las señales luminosas deben ser intermitentes y deben contrastar con el fondo.

Especificaciones

- Las señales visuales deben estar ubicadas en la pared a una altura a la vista preferentemente a 1 400 mm.
- Las señales táctiles deben ubicarse a una altura máxima de 1 000 mm.
- Las dimensiones deben estar de acuerdo con la distancia del observador.
- Las letras deben tener una dimensión superior a 15 mm.
- La señalización de cambio de textura del piso debe tener una longitud superior a 1 000 mm.

Todos los caracteres de infraestructura y servicios mencionados son importantes y su aplicabilidad en los hoteles del Distrito Metropolitano de Quito hará que

aumente la demanda de clientes con discapacidad puesto que ofrecen servicio de calidad y una estadía placentera para este segmento de clientes potenciales.