

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **RICARDO JAVIER GÁLVEZ VELASCO** C.I. **1725208811** autor del trabajo de graduación intitulado: **"Análisis Para La Implementación De Servicios Hoteleros Para Personas Con Discapacidad Visual En La Hotelería En Quito. Estudio De Caso Hotel Swissotel."**, previa a la obtención del grado académico de **INGENIERO EN GESTION HOTELERA** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 11 de diciembre de 2018



Ricardo Javier Gálvez Velasco
C.I. 1725208811

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

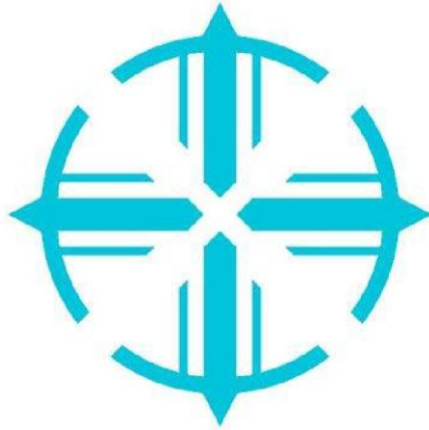
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Mgs. Erick Aldas, director de esta disertación, certifico que el sr. Ricardo Javier Gálvez Velasco ha realizado con mi dirección este trabajo titulado **“Análisis para la implementación de servicios hoteleros para personas con discapacidad visual en la hotelería en Quito. Estudio de caso hotel Swissotel.”** de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Mgs. Erick Aldas

Quito, diciembre 11 de 2018



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

CARRERA DE GESTIÓN HOTELERA

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
HOTELERA**

**“ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS
HOTELEROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL
EN LA HOTELERÍA EN QUITO. ESTUDIO DE CASO HOTEL
SWISSOTEL.”**

RICARDO JAVIER GÁLVEZ

DIRECTOR: ERICK ALDAS

QUITO, 2018

DEDICATORIA

“La vida da grandes regalos y uno de los mejores es una buena madre, porque su amor es incondicional, es tan grande que no se puede medir, es eterno, noble, desinteresado, puro y es verdadero.” Todo lo que soy es gracias a ti, cada uno de mis logros es por ti y para ti. Tu presencia, tu forma de ser, tu Fe, tus ganas de dar todo por tus hijos, y entre otras cosas hacen que te admire cada día más, la verdad es que no puedo conseguir las palabras suficientes para agradecerte todo lo que has hecho por mí, pero siento que hay una frase que lo resume todo:

Te amo Mamá.

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas que han contribuido en el proceso y ahora conclusión de esta etapa en mi vida. En primer lugar, quiero agradecer a Dios por todo lo recibido y permitido vivir en todo este tiempo, a mi familia por apoyarme en todos estos años, por confiar en mí, dedicarme palabras de apoyo y sentirse orgullosos de quien soy. También agradecer y mencionar el apoyo incondicional de mi novia, por haber estado para mí en momentos cruciales durante este proyecto, gracias por tantas aportaciones no solo en la tesis sino también en mi vida, me siento muy feliz de compartir esta meta alcanzada contigo. A mis amigos que pese a no ser una amistad de verse todos los días o escribirse a diario estuvieron ahí cuando más los necesite, yo considero que un amigo siempre es una luz y para ellos también va este logro. Por último, pero no menos importante, un agradecimiento especial a mi director de tesis Erick Aldas por todos los aportes y enseñanzas brindadas durante toda la carrera.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1: Introducción

1.1 Sumario Capitular	7
1.2 Justificación	8
1.3 Planteamiento del problema	9
1.4 Objetivos	10
1.4.1 Objetivo General	10
1.4.2 Objetivos específicos	10
 CAPÍTULO 2: Marco Teórico y Referencial	
2.1 Antecedentes.	11
2.1.1 Reseña histórica de la hotelería a nivel mundial	13
2.2 Turismo Inclusivo.	18
2.2.1 Definición y antecedentes.	18
2.2.2 Clasificación Discapacidades.	31
 CAPÍTULO 3: Oferta Accesible e Inclusiva existente en los Hoteles de Quito.	
3.1 Antecedentes.	36
3.2 Oferta y Demanda Accesible.	41
3.3 Propuesta de servicios y/o sistemas de Calidad para atención al cliente con discapacidad.....	44
3.3.1 Hotel Swissotel	44

3.3.2 Propuestas de servicios hoteleros para no videntes	52
CAPÍTULO 4: Uso de las TIC'S para Personas con Discapacidad Visual.	60
4.1 Instrumentos y herramientas tecnológicas para personas con discapacidad visual que se puedan emplear en el hotel.	62
CAPÍTULO 5: Resultados.	71
5.1 Análisis de resultados de Focus Group y entrevistas.	73
5.1.1 Entrevistas.	73
5.1.2 Focus Group	79
CAPÍTULO 6: Conclusiones y Recomendaciones.	
6.1 Conclusiones.	82
6.2 Recomendaciones.	84
Bibliografía.	
85 INDICE DE GRÁFICOS	
Tabla N°1: Top 10 cadenas hoteleras no españolas	16
Gráfico N°1: Cadena de Barreras al planificar un viaje	26
Gráfico N°2: Turismo para todos	28
Gráfico N°3: Principales motivos por los que se puede tener discapacidad	33
Imagen N°1: Hoteles en la ciudad de Quito	40
Foto N°1: Habitación	45
Foto N°2: Restaurante Café Quito	46

Foto N°3: Taanoshii Restaurante	47
Foto N°4: Bar le Point	48
Foto N°5: Quito Deli	48
Foto N°6: Sala de Reuniones	49
Foto N°7: Piscina del Hotel	50
Foto N°8: Spa	50
Foto N°9: Señalización de Habitación para persona con discapacidad.	51
Foto N°10: Numero de la habitación	51
Gráfico N°4: Proceso de mejora de calidad	52
Tabla N° 2: Tabla de costos.	59
Foto N°11: Gafas Inteligentes	63
Foto N°12: Anillo Lector	64
Foto N°13: Sistema Operativo Jaws	65
Foto N°14: Bastón Inteligente para Invidentes	68
Tabla N°2: Focus Group Sesión 1	71
Tabla N°3: Focus Group Sesión 2	72
Gráfico N°5: Entrevista Pregunta 1	74
Gráfico N°6: Entrevista Pregunta 2	74
Gráfico N°7: Entrevista Pregunta 3	75
Gráfico N°8: Entrevista Pregunta 4	75
Gráfico N°9: Entrevista Pregunta 5	76

Gráfico N°10: Entrevista Pregunta 6	77
Gráfico N°11: Entrevista Pregunta 7	77
Gráfico N°12: Entrevista Pregunta 8	78

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Sumario Capitular

En el primer capítulo se realiza una introducción de la disertación en donde se hablan aspectos generales, como lo son los objetivos que se desea obtener, la importancia por la cual se realizará este estudio en un ámbito social y personal, y las variables que se van a tomar en cuenta.

En el segundo capítulo, se discute sobre la historia, antecedentes y la evolución de la hotelería a nivel mundial, y a su vez de como ha ido adaptándose para poder satisfacer las necesidades de personas con discapacidades. Además, se analiza y se desglosa los tipos de discapacidades que existen, pero con un enfoque principal en la discapacidad visual.

En el tercer capítulo, se menciona las diferentes ofertas hoteleras accesibles en la ciudad de Quito, la oferta y demanda que buscan y requieren personas con discapacidad visual para después tener un mejor panorama y realizar la propuesta de servicios y sistemas de calidad en atención al cliente para personas con discapacidad visual.

En el capítulo 4, se explica la importancia que puede llegar a tener el uso de las Tics¹ para personas no videntes o con baja visión y como poder implementar algunas de estas herramientas en el hotel, ya que, si se logra fusionar el talento humano con instrumentos tecnológicos será podrá brindar un mejor servicio personalizado a personas con discapacidad visual.

En el capítulo 5, se expondrá los resultados alcanzados y obtenidos en el focus group y en las entrevistas realizadas, aquí se detallará lo más importante y que sea relevante para el estudio, mediante gráficos y tabulación de resultados, asimismo se detallará la metodología empleada para la recolección de datos. Y por último en el capítulo 6, se colocará las conclusiones y recomendaciones respectivas a la presente disertación, después de haber realizado todo el estudio y trabajo de campo.

¹ TICS: Tecnologías de la Información y la Comunicación, son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.
Universidad Nacional Autónoma de México. (2018). ¿Qué son las TIC?. Recuperado de: <http://tutorial.cch.unam.mx/bloque4/lasTIC>

1.2 Justificación

“El turismo accesible existe cuando las formas de transporte, los destinos y los servicios que son ofertados están disponibles y pueden ser utilizados por todos los visitantes” (Pita, 2009, p.159). El turismo inclusivo ha presentado crecimiento sostenido en los últimos años, ya que las personas con discapacidades son actualmente integradas socialmente, y se desplazan a diferentes destinos ya sea por su cuenta o en familia. “En el año 2011, los turistas en el mundo fueron más de mil millones de personas según la OMT, de los cuales el 25% (250 millones de personas) lo constituyen turistas con diferentes grados de discapacidad (permanente, temporal)” (Rojas, 2014, p.12).

El criterio de elección del tema responde a un interés personal sobre la inclusión de las personas con cierto tipo de discapacidad en el turismo en Quito (es decir generar turismo accesible); aplicando conocimientos adquiridos de: Marketing, Administración turística y Hotelera, Servicio al cliente, y Turismo Inclusivo con la finalidad de realizar un análisis y determinar la situación actual de los servicios hoteleros para las personas con discapacidad.

Este análisis se realiza con el objetivo, de comprender cómo está situado el turismo accesible en la hotelería en Quito como los pocos o muchos hoteles que cuentan con estos servicios se han desarrollado en el mercado con la ayuda de la publicidad y mejoramiento del servicio; y a su vez implementar nuevas técnicas de inclusión para aquellos hoteles que no cuentan con este producto/servicio en su negocio.

Asimismo se desea realizar una investigación en esta área ya que con vista al futuro mi proyecto es abrir un hotel, en el cual exista las facilidades y acomodaciones necesarias para todo tipo de persona; por ende se necesita realizar un análisis de la situación actual, quejas o sugerencias de experiencias en hoteles en Quito, qué presupuesto se requeriría para dar una buena estadía y cómo un hotel llega a tener un buen posicionamiento para este segmento de mercado.

1.3 Planteamiento del problema

El turismo en Ecuador ha estado creciendo mucho en los últimos años, alrededor de 10% o 20% anualmente, los lugares o ciudades que más turistas recibieron el último año según cifras del MINTUR fueron Quito, Galápagos y Otavalo. Cuando hablamos de turismo no solo se refiere a parques, iglesias, o algún monumento o sitio histórico por visitar; el turismo también involucra a lo que son servicios de alojamiento y restauración.

En relación al alojamiento, más de la mitad de los establecimientos registrados en el catastro de la ciudad de Quito, enfoca su segmento de mercado a turistas extranjeros más que a los nacionales, ya sea jubilados, gente de negocio o por ocio; sin embargo, no todos abarcan al segmento de mercado de las personas con discapacidad, con esto se llega a pensar que un posible problema de los establecimientos sea atraer clientes más por estatus o moda que por sus propios productos o servicios. Por esta razón se debe hacer una evaluación, seguimiento y/o análisis de como se está manejando este segmento y poder analizar qué sistemas de calidad o servicios se pueden implementar en los hoteles.

La investigación excluye el aspecto financiero, contabilidad, gerencia y sistema operativo de los hoteles, debido a que el enfoque principal del tema es la infraestructura del hotel y los servicios que se brindan a los clientes con discapacidades.

Con este análisis se busca cubrir la siguiente interrogante: ¿En qué situación se encuentra el Hotel Swissotel en relación a las personas con discapacidad visual mediante un análisis de mercado y mediante eso como se puede implementar servicios hoteleros para turistas con discapacidad Visual?

VARIABLES	INDICADORES
Oferta	Estrategias de Marketing Estudio Técnico e investigativo Infraestructura accesible Servicio al Cliente Actividades complementarias para el huésped.
Demanda	Métodos de Investigación del Mercado Segmentación de Mercado Satisfacción del cliente

Inexistencia de Estrategias Comerciales.	Número de proyectos y actividades realizadas para fomentar el turismo de personas con discapacidad visual.
--	--

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar los servicios accesibles que necesitan las personas con discapacidad visual, durante su alojamiento, en un hotel 5 estrellas.

1.4.2 Objetivos específicos

- Investigar casos de turismo inclusivo con éxito, para tener un punto de partida y conocer que parámetros son necesarios para satisfacer la demanda del cliente con discapacidad visual.
- Proponer el diseño y la implementación de un manual de buenas prácticas para la correcta adecuación de un espacio físico para las personas invidentes.
- Fomentar e impulsar actividades recreativas dentro del hotel para las personas con discapacidad visual.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1 Antecedentes.

A través del tiempo la sociedad ha ido cambiando progresivamente en diferentes campos, salud, tecnología, educación y muchas ramas más, entre las cuales una que se transformó de una manera muy notoria es la industria hotelera. Esto debido a que en años pasados solo pocos grupos sociales tenían la capacidad para realizar turismo y por ende no era mucha la variedad de oferta en alojamiento, sin embargo, hoy en día un gran porcentaje de personas pueden realizar esta actividad y esto trae consigo la creación de más hoteles en donde ya no solo es el tema de infraestructura lo que destaca o llama la atención del individuo, tampoco la comida que se oferte, o a su vez la oferta complementaria, lo que realmente diferencia a un establecimiento hotelero de otro es: el servicio al cliente.

El turismo y la hotelería son dos industrias que se complementan y se necesitan la una de la otra, ya que, sin turismo no habría tanta oferta y demanda de hoteles en el mundo; mientras que sin la creación y la ampliación por parte de la industria hotelera en las últimas décadas, no hubiese tanta motivación para que muchas personas realicen turismo, puesto que según varios artículos y noticias en los medios de comunicación, muchas personas al viajar, escogen el destino por el hotel en el cual se van a alojar, antes que por las atracciones del lugar o el precio. Esto se debe a que la persona actualmente cuando escoge un hotel lo hace por la experiencia que se promociona, por los servicios que va a recibir y por vivir algo que no lo encuentra en ningún otro lugar.

Es tanto el incremento que tuvo la industria hotelera y tiene hasta la actualidad, que hoy en día es una industria de un billón de dólares y en varios países de Europa ocupa el primer puesto de la industria nacional (Centro Empresarial Gastronómico Hotelero, 2013).

Hoy en día el turismo es considerado uno de los principales ingresos económicos en diferentes países, debido al avance de la sociedad que ha roto barreras en cuanto a hospedaje, es decir creando sitios de alojamiento novedosos, llamativos, con un toque que

no exista en otra parte del mundo, también por el servicio y experiencia que se brinda a los clientes; otro punto a destacar son los nuevos, viejos, y remodelados sitios de atracciones turísticas, ya que gracias a esto mucha gente sale de su país/ciudad de residencia por ir a un específico lugar por una razón en especial.

“La hospitalidad con gracia así lo humano y lo divino, y puede garantizar el fundamento para una convivencia mínimamente fraterna de todos dentro de la misma Casa Común, el planeta Tierra” (Leme y Rejowski, 2011).

Esto también trajo consigo algunas “escuelas de pensamiento”, la escuela francesa y la anglosajona y las investigaciones fueron realizadas con reflexiones en estudios desarrollados en Brasil que buscan crear una "escuela brasileña de la hospitalidad" (Leme y Rejowski, 2011).

Empezando por la escuela francesa, tiene varios criterios y representantes pero quien puede mejor definir el concepto de hospitalidad es Montandon quien menciona: “La hospitalidad como una construcción humana de la relación con el otro, defendiendo la idea de que es un modo de encuentro interpersonal marcado por la actitud de acogimiento en relación al otro” (Leme y Rejowski, 2011).

Hay que tener en cuenta, por el contrario que en relación con la escuela anglosajona y su definición de hospitalidad es la siguiente:

Se refieren exclusivamente a la hospitalidad como un intercambio humano basado en determinados productos y servicios, y destacan la perspectiva del cliente en el proceso de comercialización, resaltando los aspectos de eficiencia y efectividad donde figuran elementos como la creación de valor, la ética, la legislación y los valores sociales (Leme y Rejowski, 2011).

En cambio, Luiz Otávio de Lima Camargo habla con respecto a la escuela brasileña e introduce a dicha escuela con una visión francesa como a su vez la anglosajona.

Proponer dos ejes para delimitar el estudio de la hospitalidad, el eje cultural, pautado en las acciones de la hospitalidad como recibir, hospedar, alimentar y entretener y el eje social, referente a los modelos de interacción social y a los

lugares de hospitalidad tales como el doméstico, el público, el comercial y el virtual (Camargo, 2003).

Con respecto a lo previo comparado entra las diferentes escuelas, la escuela en la cual esta investigación encuentra su referente teórico es la escuela brasileña, debido que, relaciona el tema cultural y el tema social, dos factores claves y fundamentales para el fomento de un turismo inclusivo; no solo en actividades de ocio o actividades turísticas, sino también en el tema del sector hotelero ya que este segmento a nivel mundial gana cada vez más terreno.

2.1.1 Reseña histórica de la hotelería a nivel mundial.

Hoy por hoy, los hoteles más lujosos son aquellos que cuentan con una oferta complementaria muy extensa, aquellos que le hacen sentir una experiencia inolvidable, ya sea por su infraestructura o por el servicio de calidad. Pero esto no siempre fue así, antes los primeros hoteles que hubo en los tiempos de la humanidad, tenían un fin claro: brindar un lugar para que las personas que se movilizaban de una ciudad a otra, puedan tener un sitio donde dormir y alimentarse un poco antes de seguir su camino.

Los primeros lugares que ofrecieron alojamiento a cambio de un valor fueron las posadas en la antigua Roma, de ahí la evolución de la hotelería fue en gran aumento. Ya en los siguientes años surgieron los primeros hoteles, uno más grande que el anterior, y también con más cosas aparte de alojamiento (Restaurantes, comedores, bibliotecas, etc).

Empezando por la época de la antigua Roma, no existe una fecha en concreto que pueda decir cuando fue creado el primer establecimiento de alojamiento, sin embargo, es aquí donde se puede decir, son los orígenes de la hotelería. Hay que mencionar que las posadas no eran para visitantes que venían de otra ciudad, estas eran exclusivas para personas que realizaban actividades religiosas o que por motivos de interés económico se movilizaban de una ciudad a otra.

“Indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales, y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero” (Foster, 1994).

El tema económico y en sí la actividad del comercio era tan importante para la civilización de esa época, que el lugar donde llego a haber más cantidad de sitios de alojamiento fueron en las rutas comerciales entre pueblos, ya que dichos comerciantes eran los que más necesitaban de un lugar en donde pasar la noche, poder comer algo y darse un baño, y en

caso de que llevaran animales también poder cuidar, dar de comer y que estén a salvo y no en medio de la nada durante la noche.

Avanzando en la historia, hay dos momentos cruciales para la hotelería, el primero es posterior a la caída del imperio romano ya que las posadas dejaron de ser para comerciantes debido a que dichos establecimientos cambiaron de dueños, ahora quienes estaban a cargo eran las instituciones cristianas, y por ende debían brindar alojamiento a extranjeros, y los pocos lugares donde aún recibían a comerciantes a cambio de una cantidad económica eran cada vez menos y por el costo de dos centavos.

El segundo momento clave es en el siglo XV debido a que las posadas ya no solo se encontraban en ciertos pueblos o en rutas comerciales, para estos años ya comienzan a encontrarse en varias ciudades del mundo; aquí se ofrecía alojamiento, alimentos y baño, pero, todo era compartido lo cual causo desagrado en algunas personas ya que el servicio no compensaba la falta de higiene del establecimiento ni lo que se ofertaba era de tan buena calidad, y también tenían como fin reuniones comerciales y de políticos.

La palabra hotel quizá no haya sido usada siempre para definir a establecimientos de alojamiento, sin embargo, al momento de mencionar al “primer hotel” en el mundo del cual se tiene datos e información sería los lugares de alojamiento tradicionales en Japón conocidos como Ryokan, el más antiguo y que aún continua en operaciones es el Hoshi que tiene fecha de creación en el año 717. Las diferencias entre un Ryokan y un hotel tradicional, son las habitaciones, ya que son más pequeñas y además su decoración son con un toque minimalista y con pocos adornos.

Dejando a los Ryokan de Japón y ya en Europa, se debe recordar que en Inglaterra se conservan desde 1120 y 1135, las dos posadas más antiguas en Malmesbury y Hurley, ambas curiosamente con el mismo nombre “Olde Bell”, o vieja campana, y que reconvertidas en hoteles se disputan el título de Hoteles más antiguos del mundo (García,2013).

Por otro lado, según varios autores, el primer hotel de América abrió sus puertas en la ciudad de México en 1818, entre las calles Refugio y Espíritu Santo, habiendo pasado de ser, a finales del XVII, de “Posada del Espíritu Santo” a Hotel de la Gran Sociedad, al construirse un segundo piso con habitaciones. A pesar de sus menciones en varios escritos, entre ellas las obras completas de Juan Luis Covarrubias, siento decepcionar a uno de los países más hospitalarios del planeta, pues está demasiado comprobado que el primer Hotel americano, data de 1794 en

la ciudad de Nueva York, el famoso “City Hotel” que inicio con un total de 73 habitaciones (García,2013).

El desarrollo de la industria hotelera fue progresivo y no fue igual en todo el mundo, en Europa el poder alojarse en una habitación no compartida y baño personal era un lujo, mientras que en Estados Unidos ya existía hoteles que ofertaban lo mismo a personas y con costos no tan altos.

Para el siglo XIX comienzan las construcciones de hoteles como los que hoy en día se tienen, el primer gran hotel moderno reconocido en el mundo fue el Tremont House en Boston en el año de 1829, diseñado por el arquitecto Isaiah Rogers, contaba con 170 habitaciones en tres pisos.

Este hotel tuvo gran reconocimiento a nivel mundial debido a que cada huésped contaba con su propia llave para cada cuarto, cada habitación tenía un lavabo, una jarra y una barra de jabón; además fue el primero con agua corriente y contar con tuberías interiores, fue considerado el más costoso y también como el hotel que dio paso al “nacimiento de la industria hotelera moderna”. Mientras que el primer hotel de negocios que abrió sus puertas fue el Statler Buffalo en el año de 1908.

Conforme los hoteles iban creciendo también comenzó a ser crucial el tema del servicio, ya que tomando como referencia y punto de partida al Tremont House, este hotel también se enfocó en la atención al cliente por parte del personal y de la imagen que proyectaban por eso es que los empleados usaban uniformes y también es importante mencionar que entre otra de sus innovaciones fue contratar personal a tiempo completo.

Tremont House fue la precursora de una nueva generación de prestigiosos establecimientos de hospedaje. En 1874, en San Francisco, Ralston, se dio a la tarea de construir el hotel más lujoso del mundo. Su grandiosa creación, The Palace Hotel, disponía de 800 habitaciones y se erguía a la altura de 7 pisos. The Palace contaba con su propia planta eléctrica, un abastecimiento de agua proveniente de pozos profundos, extinguidores de fuego para emergencias y aire acondicionado (Dall’Orso, 2011).

En Europa el primer gran hotel reconocido por poseer una habitación personal, con cuarto de baño privado, teléfono, y tener electricidad fue el Hotel Ritz en Paris que contaba con

210 habitaciones, cuyo fundador fue Cesar Ritz quien es conocido como el padre de la hotelería. Este hotel era de lujo y clásico, lo que fue muy llamativo en Europa es que los hoteles que se comenzaron a construir tenían una estructura muy similar a los palacios.

Es aquí donde nacen hoteles muy famosos y conocidos en el mundo actualmente, también donde comienza a revolucionar la hotelería con mas oferta complementaria ya no solo el de alimentos y bebidas sino, también piscinas, spa, parking, Internet, gym, y muchas cosas más.

A su vez grandes personajes que revolucionaron a la industria hotelera gracias a su aporte con ideas en la infraestructura, el diseño, o el servicio que se brinda al cliente, ya que después de la revolución francesa el factor que más comenzó a llamar la atención a turistas era el servicio; entre las personas que más destacaron fueron, por ejemplo: Cesar Ritz, Ellworth Statler, Willard Marriott, Conrad Hilton, entre otros. Al mismo tiempo, comienza el surgimiento de las cadenas hoteleras mas importantes del mundo.

En las siguientes tablas se encuentran el top 10 de las cadenas hoteleras más importantes y que son consideradas las mejores, teniendo en cuenta todo, es decir, servicio, infraestructura y actividades complementarias. En la tabla número 1 es cadenas hoteleras que no son españolas, mientras que en la tabla número 2 son las cadenas hoteleras españolas que más reconocimiento y éxito han tenido a nivel mundial. Esta información es del año 2013.

Tabla N° 1 : Top 10 cadenas hoteleras no españolas

Posición	Cadena Hotelera	Hoteles	Habitaciones
1	IHG	4.480	659.000
2	Hilton Worldwide	3.843	633.000
3	Marriot International	3.537	617.000
4	Wyndham Hotel Group	7.205	613.000
5	Accor	4.426	531.000
6	Choice Hotels International	6.203	502.000
7	Starwood Hotels And Resorts	1.077	315.000
8	Best Western	4.078	311.000

9	Home Inns	1.426	176.000
10	Carlson Rezidor Hotel Group	1.077	165.000

Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

Fuente: García, F. (2013). Historia de la hotelería y de los mejores hoteles del mundo. Montañas de papel ediciones.

La gente actualmente viaja por muchos motivos y según las últimas estadísticas que presento la Organización Mundial del Turismo (2016) mencionan que “Los viajes por vacaciones, esparcimiento u otras formas de ocio representaron algo más de la mitad del total de llegadas de turistas internacionales (53% o 632 millones). Alrededor del 14% de los turistas internacionales indicaron que viajaban por negocios o motivos profesionales, mientras que el 27% manifestó hacerlo por otros motivos, tales como visitas a amigos y parientes, razones religiosas o peregrinaciones, tratamientos de salud, etc. El 6% restante no especificó los motivos de sus visitas.”

Sin embargo, es importante mencionar que no todos los sujetos tienen las facilidades para viajar a cualquier parte del mundo y un claro ejemplo sería el grupo de personas con discapacidad, ya que era uno de los segmentos de mercados menos analizado o tomado en consideración para el momento de crear algún servicio de alojamiento o atracción turística.

2.2 Turismo Inclusivo.

2.2.1 Definición y antecedentes.

Hace muchos años atrás, cuando la hotelería recién estaba en sus comienzos tanto en Europa como en Estados Unidos, poder tener una habitación privada era un lujo y que solo pocos podían acceder, conforme el tiempo ha ido pasando las cosas cambiaron, y hoy en día se puede encontrar distintos establecimientos de alojamiento por una cantidad económica no tan alta y que cubre con lo básico que es decir una cama, baño y luz eléctrica. Sin embargo, aún existe un grupo de individuos que por su condición física o psicológica no pueden acceder a esto, me refiero a las personas con discapacidad; pese a que en la actualidad existe millones de hoteles en todo el mundo, son pocos los que tienen los recursos e infraestructura adecuada para que todos puedan alojarse y sea accesible para alguien que sufren alguna discapacidad.

La falta de accesibilidad al uso y disfrute de las infraestructuras públicas y privadas, en definitiva, al medio físico (edificaciones, zonas urbanas, transporte, etc.), la falta de integración laboral, formativa y comunicativa, etc. emergen como barreras frente al estado de bienestar que todo ciudadano demanda, impidiendo la plena integración social de este sector de población, que precisa y reclama profundos cambios estructurales y funcionales en el seno de las sociedades donde habitan (Pérez y González, 2003).

Con respecto al tema de la inclusión de las personas, pueden existir muchas definiciones y perspectivas de dicho tema, sin embargo, para esta investigación la definición que más acorde se encuentra es la mencionada por García y Fernández (2005) la cual sustenta que:

La inclusión no es una estrategia destinada a ayudar a las personas a encajar en los sistemas y las estructuras existentes en nuestras sociedades: la inclusión se propone transformar estas estructuras y estos sistemas para hacerlos mejores para todos. La inclusión significa crear un mundo mejor para todos

Partiendo de esta definición, se puede entender como la inclusión no solo depende de los sujetos afectados, sino es un trabajo en conjunto de toda la sociedad, consiste en realizar cambios para un beneficio de todos. Para llegar a esto se debe tener en cuenta una palabra muy importante en este tema que es la alteridad.

“La alteridad es entonces vista como un no-yo, como lo absolutamente ajeno, externo, o como un referente de contraste u oposición respecto al yo” (García, 2006).

Una vez que se entiende la definición de alteridad, conociendo y entendiendo el punto de vista del otro, colocarse en su situación, se puede comenzar a diseñar y pensar en crear un mundo mejor para todos; con igualdad y equidad para todas las personas y que todo ser

humano disponga de las mismas facilidades que el prójimo, sea cual sea su condición física.

“El acceso al ocio y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos debe de constituir un derecho básico en cualquier vida humana. Pero para ello, se deben articular mecanismos que imposibiliten cualquier exclusión de desigualdades” (Pérez y González, 2003).

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

En años atrás cuando aún el turismo no era una industria tan grande como la que es hoy en día muchas personas con discapacidad no salían de su lugar de residencia, y no por no querer, si no por el hecho de no contar con servicios de transporte o de alojamiento acorde a sus necesidades.

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística.

Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990 (Pérez y González, 2003).

Para que un sitio, destino y en este caso un hotel sea inclusivo debe tener de base ciertos criterios que a veces pueden sonar fáciles, pero en realidad son en los que menos se analiza cuando se va a realizar la inversión y/o el diseño. Uno de ellos es el tema de accesibilidad; por ejemplo, Millan (2010) habla sobre la perspectiva y la importancia que tiene el tema de accesibilidad para el continente europeo; menciona que “Consideramos, asimismo, la importancia de la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, porque se trata de un compromiso renovado para una Europa sin barreras. La Estrategia incluye una lista de

acciones concretas que complementa las acciones individuales de los Estados miembros” (p, 106).

Merece prestar una especial atención a la evolución que ha tenido desde sus comienzos el concepto de accesibilidad. La “eliminación de barreras” desde el ámbito de la dimensión arquitectónica, urbanística, del transporte y la “eliminación de las barreras de comunicación” eran inicialmente las acciones relacionadas por excelencia con la accesibilidad. Es decir, la accesibilidad era un factor básico del entorno después de ser construido. Sin embargo, tras muchos años de lucha por conseguir principios equitativos basados en un modelo de vida independiente, se ha cambiado el rumbo hacia el concepto y objetivo del diseño universal, cuyo principio radica en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios, participando éstos en el proceso de diseño y evaluación (Pérez y González, 2003).

El tema de la accesibilidad es un tema muy importante que conforme pasa el tiempo ya no solo se habla de quitar barreras o mejorar la comunicación; paso de ser algo superficial a algo realmente que es de saber manejar desde la fase de implementación y evaluación del proyecto, de que las “barreras” que se pueda encontrar en el lugar no existan. A su vez este término tiene también distintas connotaciones como, por ejemplo:

Está al servicio de los usuarios: las recomendaciones y obligaciones legales son más fáciles de llevar a cabo cuando un destino entiende las necesidades reales de los diferentes clientes y el porqué de sus demandas. Es una inversión: si se plantea desde el inicio del diseño o haciendo pequeños cambios, se consiguen mejoras significativas que pueden producir un aumento de cuota de mercado. Da grandes resultados: mejora la competitividad y favorece la fidelización de los clientes. Los destinos que no cumplan con la accesibilidad corren el riesgo de encontrarse al margen del mercado actual (OMT,2016).

Pero ¿Por qué antes la gente con discapacidad no viajaba? Eran muchas las razones o motivos personales o sociales, incluso por motivos psicológicos la gente prefería quedarse en casa y no salir. “Existe principalmente tres razones que pueden explicar este hecho: las personas están, por lo general, incómodas con los discapacitados, las necesidades

especiales de estos colectivos son consideradas como un “nicho” y las empresas tienen miedo a hacerlo mal” (Vogel, 2006).

Las personas con alguna discapacidad han llegado a tener ganas de conocer el mundo y por ende este segmento de mercado ha ido incrementando en los últimos años a nivel mundial. Es así como “En Brasil, sólo a partir de 1995 es que se incorpora la discusión de esos paradigmas en los debates, conferencias y coloquios de turismo” (Werneck, 1997).

El Desarrollo inclusivo con enfoque de discapacidad, según lo definido por el Consorcio Internacional sobre discapacidad y desarrollo (IDDC), se refiere a "asegurar que en, todas las fases del ciclo de desarrollo (diseño, implementación, monitoreo y evaluación), se incluya el enfoque de la discapacidad y que las personas con discapacidad estén participando de manera significativa y efectiva en los procesos y políticas de desarrollo"(COCEMFE,2013).

La sociedad crea ambientes restrictivos, políticas discriminatorias, y con actitudes preconcebidas niega a las minorías el derecho a la diferencia. Corresponde, por tanto, a la propia sociedad eliminar todas las barreras físicas, programáticas y actitudinales para que las personas portadoras de deficiencia puedan tener acceso a los servicios, lugares, informaciones y bienes necesarios a su desarrollo personal, social, educacional y profesional (Sasaki, 1997, p. 167).

En consideración a lo anteriormente mencionado se puede notar la semejanza entre los diferentes autores y en lo que ellos concuerdan es que para poder generar un turismo accesible/inclusivo es que se debe eliminar esas barreras que las propias personas se ponen entre unos a otros; más allá del diseño y el equipamiento de la infraestructura hotelera, no podrá ser del todo un servicio de alojamiento accesible sino cuenta con personal capacitado, con programas de movilidad, una buena educación y ser profesionales en su rama.

El planteamiento de introducir la accesibilidad en el sector turístico ofrece la oportunidad de ampliar el público objetivo sin la necesidad de especializarse y de verse con la obligación de reorientar el negocio. No se trata de crear una oferta exclusiva para personas con discapacidad, ya que este no es un nicho de mercado que requiera un producto específico. La realidad pasa por ampliar la misma oferta existente, con el objetivo de llegar a todas las personas, independientemente de sus

limitaciones personales. Es importante recalcar, que las el grupo con discapacidades tienen los mismos deseos y las mismas necesidades que el resto de individuos en el momento de viajar (Molina y Cánoves, 2010).

Actualmente las necesidades de viajar de este grupo son grandes y apunta a ser un gran cliente potencial. Y hay que tener en cuenta que realizar un turismo accesible desde el punto de vista económico tiene dos grandes ventajas. “El primero sería que atraería un gran número de personas ya que el 10% de la población mundial sufre algún tipo de discapacidad; segundo la mayoría de personas con discapacidad viajan acompañadas generando no solo un cliente sino un multcliente” (Fernández, 2007).

“En todos los estudios realizados sobre la demanda de este segmento, queda constatado que las personas discapacitadas, ya viajen solos o con otros, realizan sus viajes en las denominadas temporadas bajas, es decir, las de menor afluencia turística” (Huesca y Ortega, 2004).

Teniendo en cuenta lo dicho previamente, es necesario mencionar que existen principales áreas donde se debe hacer más trabajo al momento de crear un establecimiento accesible, las ventajas que traerá consigo el hacer esto será que una vez hecho la inversión no se necesitará más dinero en construir o adaptar el edificio, y generará un impacto positivo en la sociedad ya que dará a entender que tiene como prioridad el que todas las personas puedan visitar el hotel y hacer uso de las instalaciones.

La oferta y la demanda, esta investigación debe ser llevada a cabo en un destino porque informa de la repercusión del Turismo Accesible, el flujo de visitantes, el gasto incurrido o la afluencia a determinados destinos. Es fundamental para conocer las tendencias del futuro y para planificar acciones a corto y largo plazo (OMT,2016).

Como se menciona previamente el incremento de personas con discapacidad que viajan es bastante sobre todo en las últimas dos décadas, pero existen muchas las razones para que este suceso haya ocurrido.

Entre las causas que han llevado a este incremento de turismo/viajes de personas con discapacidad debemos destacar, fundamentalmente, su gran disponibilidad de tiempo libre y sus grandes deseos de viajar, potenciados estos últimos por la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas, todo lo cual ha

aumentado las posibilidades de las personas discapacitadas a la hora de materializar sus deseos de viajar (Fernández, 2009).

Pero para esto es de suma importancia saber manejar correctamente el tema de la promoción, porque no sirve de nada tener un sitio accesible si se realiza una campaña o una propuesta habitual que solo va a llegar al mismo segmento de mercado; para querer llegar a personas con discapacidad se debe también implementar ciertas estrategias de marketing que involucren a este nicho de mercado captando su atención, promocionando el destino y sobre todo informando de todo lo que el hotel puede brindarle en actividades y alojamiento; las barreras como se menciona no solo están en lo físico en lo tangible, también en temas como el marketing; que en una empresa hotelera juega mucho si se quiere llegar a ser realmente un hotel inclusivo.

Otro ámbito que es crucial al momento de querer tener un espacio accesible para la sociedad es el tema del marco legal, puesto que, se debe basar en el mismo para poder cumplir y acatar con los requerimientos que son puestos por la ley nacional y a su vez por las leyes internacionales que amparan la seguridad y bienestar de las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos que cualquier otra persona. El reconocimiento de esta igualdad de derechos es reciente y ha sido reafirmado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), la cual fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 2006 y entró en vigor en mayo de 2008 (COCEMFE,2013).

Porque como se mencionó anteriormente el tema de accesibilidad es un derecho para todas las personas sin importar su condición, genero, raza, etc. “La cobertura legislativa en materia de igualdad y no discriminación ofrece información sobre protección de derechos de las personas con discapacidad. Los parámetros normativos de accesibilidad ofrecen la información de cómo hay que aplicar los requerimientos en los diferentes entornos” (OMT,2016)

También hay que tener en cuenta lo que plantean Ibarra y Panosso (2016) en el ámbito legal y normativo. Menciona que “Existen leyes, reglamentos, planes, programas, políticas públicas o recomendaciones de instituciones internacionales, que conforman la base de esta

fórmula que garantiza los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo el del goce del tiempo libre en actividades recreativas y turísticas. Con ello también se llega a la inclusión social. La vía que lleva a realizar este tipo de turismo, es hacer cumplir, mediante la obligación legal, los parámetros del diseño para todos” (p, 53).

Para poder contar con un establecimiento hotelero adecuado para todas las personas (incluye personas embarazadas, con discapacidad, niños, jóvenes, adultos, etc.) Se debe contar con todos los permisos de funcionamiento al día, también el hotel debe contar con buena señalización en toda la infraestructura para que la información al cliente sea precisa y en caso de que exista alguna duda comunicarse con el personal del hotel.

Según el Acuerdo Ministerial No. 2015002-A de 25.02.2015. R.O. 465 de 24.03.2015 en el reglamento de alojamiento turístico en el Ecuador, codificado por Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC), un establecimiento hotelero de cuatro o cinco estrellas debe contar con al menos un 2% de habitaciones accesibles, de la capacidad máxima de habitaciones, y que sean destinadas y de uso exclusivo para personas con discapacidad, de preferencia debería ser en la planta baja. Anteriormente era un 6% del total de habitaciones, pero tras un acuerdo y reforma es que se bajó a tan solo un 2%. Por otra parte, los hoteles de 3 estrellas o menos no están en la obligación legal de rediseñar o poseer habitaciones para personas con discapacidad.

Pero no se trata sólo de aplicar medidas físicas, sino que deberíamos contar con un equipo responsable que figurase más allá del acceso material, que organizase los programas de ocio y deportes; y proyectos con vistas a desarrollar métodos que asegurasen el disfrute de estas actividades y el desarrollo de programas de desplazamiento/movilidad, participación, información y capacitación (Brinckmann y Sidnei, 2003, p.44).

Mientras que Domínguez y González (2015) mencionan que “En general, el turismo para personas con discapacidad o turismo accesible, hace referencia al proceso requerido para asegurar que el transporte, alojamiento, destinos y atracciones de todo el sistema turístico cumplen adecuadamente las necesidades de las personas con discapacidad” (p, 772).

En relación a las dos opiniones anteriores se puede decir que para poder contar con un servicio de alojamiento accesible va mucho más allá de solo la infraestructura, debe también mejorar el servicio al cliente, mayor uso de tecnologías, unas vías de acceso

accesibles y en buen estado, lo importante es que la experiencia del huésped supere sus expectativas.

Entre los aspectos que más se debe tomar en cuenta al momento de rediseñar el hotel y el mismo sea accesible son los siguientes:

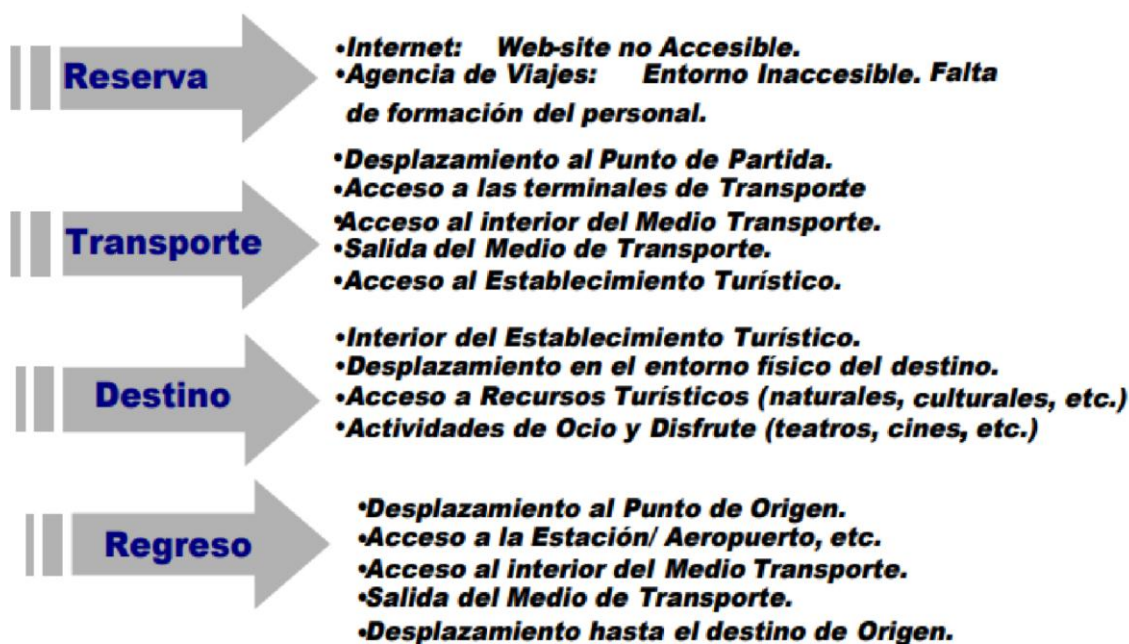
Escaleras o rampas con pendientes inapropiadas hasta las distribuciones de los interiores de los establecimientos, los diseños standards no están sensibilizados con la accesibilidad. Un ejemplo de ello son las puertas estrechas, los pasillos excesivamente estrechos, los escalones de acceso, los sanitarios no adaptados, la falta de ascensores, y un largo etcétera (Molina y Cánoves, 2010).

A su vez Pérez y González (2003) señalan ciertos tipos de barreras principales que interactúan en la vida de las personas con discapacidad, las cuales se desglosan en las siguientes modalidades:

- Barreras intrínsecas, ambientales e interactivas: Las Barreras Intrínsecas se podrían considerar aquellas que, a pesar de constituir una barrera vinculada a los diferentes niveles de funcionalidad física, psicológica o cognitiva de cada persona (problemas de salud, dependencia física, etc.), también pueden mantener un vínculo con factores relacionados con la falta de igualdad de oportunidades en la educación o sobre protección familiar.
- Las Barreras Ambientales son aquellas surgidas por las limitaciones interpuestas en la sociedad y en el entorno donde se habita (barreras en el transporte, arquitectónicas, en la comunicación, etc.). Estas barreras son, prácticamente, aquellas que imposibilitan el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos.
- Las Barreras Interactivas son las surgidas por limitaciones cognitivas o del habla (audición o vista). Esta barrera encuentra su significado en la comunicación o en la habilidad para hacer uso de determinadas actividades.

Gráfico N° 1: Cadena de Barreras al planificar un viaje

Cadena de Barreras al Planificar un Viaje



Elaborado por: (Daniel Perez y Diego González, 2003)

Fuente: MAZARS

Europa ha hecho grandes trabajos y esfuerzos para que exista una inclusión para personas con discapacidad en las últimas dos décadas, entre sus actividades que han generado grandes impactos y cambios en la sociedad, van desde congresos, reformas, seminarios, a su vez se han pactado leyes que amparan a este grupo de personas para que exista integración y se eliminen las barreras sociales y físicas.

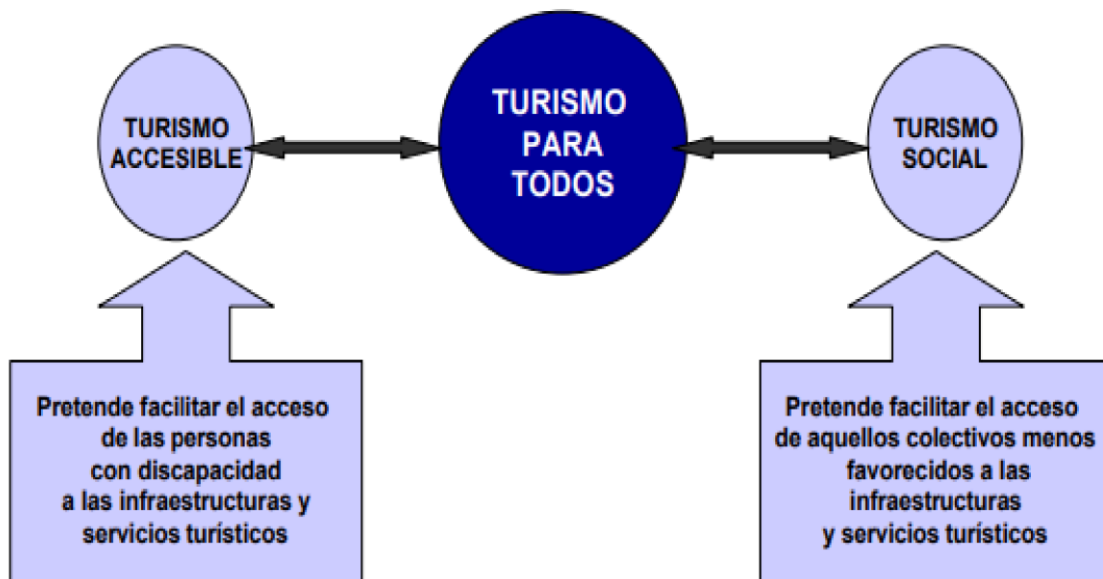
El Congreso Europeo sobre las personas con discapacidad celebrado durante el mes de marzo del 2002 en Madrid, dio lugar a la Declaración de Madrid, “no discriminación + acción positiva = Integración”. Esta fórmula es fundamental para alcanzar la igualdad de trato, la participación en la vida profesional y social por parte de los discapacitados y la consecución de un entorno accesible a todos.

(Pérez y González, 2003).

El turismo inclusivo/accesible se originó con el fin de incluir y garantizar el uso de servicios hoteleros o destinos turísticos para personas que padecen alguna discapacidad ya sea motriz, visual, psicológica. Pero por otro lado también cuando se habla de inclusión

se lo relaciona mucho con el término de “turismo social”, este concepto abarca más el tema de lograr conseguir una igualdad y que no exista exclusión de personas que tengan una cultura diferente, o que sean marginados por su condición de vida, el tema económico

Gráfico N° 2: Turismo para todos



Elaborado por: (Daniel Perez y Diego González, 2003)

o la región en donde vive. Es por eso que tanto el turismo accesible y el turismo social se complementan y se necesitan mutuamente para que mediante la unión de ambas partes sea posible la realización de un verdadero turismo para todas las personas.

Fuente: MAZARS

En relación a la situación de un turismo accesible en Latinoamérica, el primer diario de información turística profesional de España, Hosteltur, menciona que:

Entidades de México, República Dominicana, Ecuador y España han firmado la “Declaración Ciudad de México por un Turismo Accesible América Latina y Caribe”. El objetivo es “establecer y marcar estrategias que contribuyan a regenerar los espacios y entornos turísticos para lograr que sean accesibles a todos y para todos, especialmente a aquellos con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida” (Hosteltur, 2017).

Como ya se mencionó anteriormente, en relación al tema de inclusión y accesibilidad, Europa estaba mucho más avanzada que América Latina, y hablando directamente en relación al país, Ecuador no posee grandes avances en el campo de la inclusión a personas con discapacidad en la industria hotelera o en el turismo. Sin embargo, en los últimos años diferentes ciudades han comenzado a involucrarse y a dedicar más tiempo para la elaboración, diseño e implementación de rutas turísticas, establecimientos hoteleros, o cierto tipo de turismo para personas con algún tipo de discapacidad.

Ejemplo de eso es la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua, que en el año 2009 fue reconocida por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (Conadis) como la primera urbe más accesible del Ecuador. Esto debido a todos los recursos y herramientas que han aplicado en la ciudad, como por ejemplo rampas en los balnearios y en la terminal, construyendo las primeras habitaciones accesibles en hoteles y hosterías para personas con discapacidad.

“Además, obtuvo el premio internacional otorgado por la Society for Accessible Travel & Hospitality y el Premio Reina Sofía de España porque incluso se mejoró la accesibilidad a los refugios temporales implementados por el volcán” (Capuz, 2015).

El proyecto más destable a nivel del tema hotelero sería el hostel “Las Granadillas” de 3 estrellas, que es completamente accesible y es enfocado principalmente para recibir a turistas con discapacidad. Su fundador es Alfonso Eliecer Morales, empresario que posee discapacidad motriz. El menciona que:

“Empezó a funcionar en abril de 2005. Hoy está considerada como uno de los pasos más importantes en lo relacionado con el buen vivir de las personas con discapacidad y puede visitarse en Illuchi Bajo” (Capuz, 2015).

Esto a su vez, impulsó y trajo consigo que otras ciudades del país también se interesaran en el tema de la inclusión a personas, y al desarrollo de un turismo sostenible. Es por eso que, en los recientes años, el MINTUR ha realizado talleres, conferencias y otras actividades con el fin de que todas las personas tengan las mismas oportunidades y derechos para poder realizar y ejercer el derecho al ocio y turismo.

El Ministerio de Turismo impulsa esta iniciativa con el fin de permitir se desarrolle en el país un turismo accesible, no solo por los beneficios económicos que genera, sino como una responsabilidad social para que las personas con discapacidad ejerzan su derecho a la recreación. Durante el taller se analizó la temática relacionada con el turismo accesible y se dio a conocer las metodologías para determinar las directrices de accesibilidad y consolidar a nuestro país como destino accesible, mediante la implementación de circuitos turísticos para personas con discapacidad (MINTUR, 2014).

En conclusión, se puede ver como el turismo accesible ahora ya no es un tema de controversia, más bien es un término que tiene que ser estudiado a fondo para poder vivir en una sociedad más inclusiva. Económicamente representa un potencial mercado que puede generar la creación de nuevos sitios de alojamiento, o la acomodación debido a cómo se encuentre el hotel. También se puede afirmar que el mercado de un turismo inclusivo se puede efectuar sin tantas modificaciones, lo importante es como hacer llegar el producto, como generar una inclusión para todas las personas, situarse en el puesto de otro, que exista una inclusión social sin barreras.

Lastimosamente pese a los avances de la sociedad, reglas, derechos y leyes que apelan a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, son muy pocos los lugares de alojamiento que cumplen con las normas en relación al servicio, pero más que nada en el tema de la infraestructura, diseño y también en el servicio al cliente. Falta mucho por avanzar, sin embargo, se puede llegar a pensar que en años siguientes el tema de accesibilidad ya no solo será algo opcional, más bien será algo primordial para las empresas. Y que el grupo de personas con discapacidades comiencen a experimentar nuevas experiencias en relación al tema turístico, quitándose el miedo a salir, y ya no solo aprender a llevar o vivir con una discapacidad como si fuese un impedimento, sino, viéndolo como una oportunidad de viajar con algo diferente a los demás, que le genere algo extraordinario.

2.2.2 Clasificación Discapacidades.

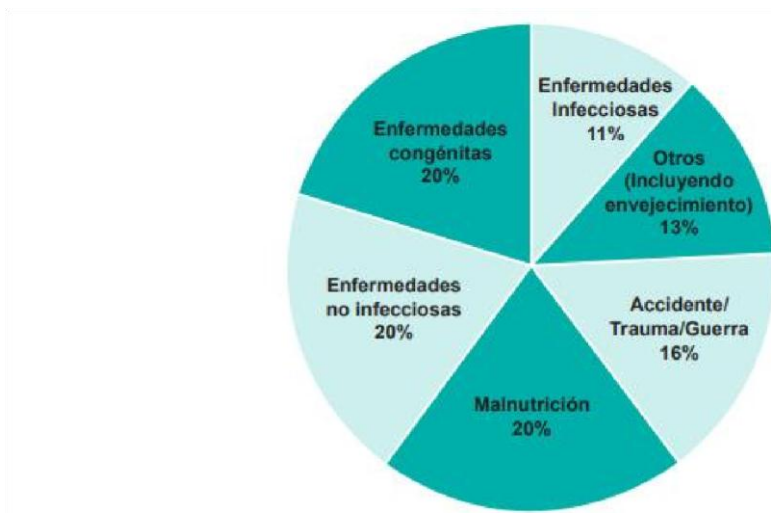
Antes de mencionar los tipos de discapacidades que existen es necesario primero definir ciertos términos relacionados con la palabra “discapacidad” debido a que mucha gente cree que tener algún tipo de trastorno, deficiencia o minusvalía, hace a una persona discapacitada. Sin embargo, la OMS cuenta con un grupo de trabajo dedicado a la «Clasificación, evaluación, encuestas y terminología» aplicables al campo de la salud.

Dentro de las actividades del mismo, se ha gestado la revisión de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM); dicho grupo conjuntamente con la organización mundial de la Salud han definido los siguientes términos en relación a la salud:

- Una deficiencia es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.
- Una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.
- Una minusvalía es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales) (García y Sarabia, 2001).

Una vez ya definido el termino de discapacidad, es momento de explicar los motivos o razones por las cuales una persona puede llegar a estar en esta condición; depende de muchos factores, social, económico, ambiental, e incluso por la edad ya que la persona puede sufrir algún tipo de discapacidad ya sea a una temprana edad o en una edad ya avanzada. También puede ser por el tema genético o simplemente un accidente en algún punto de la vida de la persona.

Gráfico N° 3: Principales motivos por los que se puede tener discapacidad



Elaborado por: (COCEMFE, 2013)

Fuente: DFID

“La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se refiere a «personas con discapacidad», una expresión, que resalta en primer lugar a la persona, al contrario que el término «discapacitados», ya que reduce al individuo a su discapacidad” (COCEMFE,2013).

En general son un total de seis categorías que se han logrado identificar en las personas, mismas que son:

Discapacidad motora: Cubre todos los trastornos que pueden causar deterioro parcial o total de las habilidades motoras, incluyendo la parte superior y/o inferior del cuerpo (dificultades para caminar, dificultad en el mantenimiento o el cambio de posición, y en la manipulación o la realización de determinadas acciones). Algunas discapacidades motoras de origen cerebral también pueden causar dificultades para expresarse, sin deterioro de la capacidad mental.

Discapacidad visual: Se refiere a las personas ciegas y también, en la mayoría de los casos, a las personas con trastornos severos de la visión. En algunas profesiones una persona daltónica puede ser reconocida como una persona con discapacidad. Las deficiencias en el órgano de la visión no solo hacen referencia al ojo, sino también a las estructuras y funciones asociadas con él. El grado de deficiencia puede reducirse mediante el recurso de medidas compensadoras, aunque las

deficiencias que pueden corregirse mediante el uso de gafas o lentes de contacto no se consideran por lo general una discapacidad visual.

Discapacidad auditiva: La pérdida de audición total es poco frecuente pues, al igual que con la discapacidad visual, la mayoría de las personas con discapacidad auditiva tienen “audición residual” que puede ser mejorada gracias al impulso de los audífonos. Dependiendo de las circunstancias, esta discapacidad puede llevar a dificultar la expresión por vía oral. Un buen número de personas sordas utilizan la lengua de signos y la lectura de labios para comunicarse.

Discapacidad intelectual: La discapacidad intelectual representa una dificultad en la comprensión y a su vez una limitación de la velocidad de las funciones mentales en términos de la comprensión, el conocimiento y de la percepción por parte de la persona. Estas discapacidades ocurren en diferentes grados y pueden ser perjudiciales para el proceso de retención de conocimientos, la atención, la comunicación, la autonomía social y profesional, la estabilidad y el comportamiento emocional.

Discapacidad psíquica: No es posible una definición comprensible, especialmente porque la terminología psiquiátrica (neurosis, psicosis...) sólo la dominan los psiquiatras. Sin embargo, se puede decir que las personas con dificultades psíquicas sufren de un malestar que se pueden traducir, a veces, en conductas perturbadoras para los demás porque son diferentes de las costumbres y hábitos habituales.

Enfermedades discapacitantes: Todas las enfermedades respiratorias, cardiovasculares, digestivas y parasitarias (por ejemplo, diabetes, hemofilia, SIDA, cáncer, hipertiroidismo) pueden entrañar deficiencias o limitaciones en diversos grados. La enfermedad puede ser temporal, permanente o progresiva. Casi la mitad de las enfermedades discapacitantes tienen un origen respiratorio o cardiovascular (COCEMFE,2013).

Como ya se ha mencionado antes, dentro de las diferentes discapacidades se encuentran la discapacidad visual. “Discapacidad visual es una anomalía o dificultad de los ojos, de sus estructuras que trae como consecuencia una visión menor de la normal y precisa en

ocasiones medios de ayuda para las personas que tienen discapacidad visual y su entorno” (Castro y Eligio de la Puente, 2006).

Las personas con discapacidad visual, tienden a desarrollar más sus otros sentidos, por eso es que los servicios u ofertas en relación al turismo (rutas, paseos, etc.) se enfocan mucho en hacer que la persona sienta y viva esa experiencia a través de los sentidos.

Ejemplo de esto en Ecuador sería “la ruta de las frutas exóticas para no videntes” en Pichincha; la cual consiste en una ruta ecológica dentro de una finca donde la persona puede degustar las frutas, sentir, oler los aromas de ahí, pero sobre todo tener contacto con la naturaleza de una forma segura y tranquila.

Este tipo de discapacidad puede generarse por diferentes motivos. La función visual se clasifica en cuatro categorías las cuales son: visión normal, discapacidad visual moderada, discapacidad visual grave, ceguera. “En países con ingresos bajos y medios: en 2004, 314 millones de personas de todo el mundo tuvieron problemas de visión, ya fuera debido a enfermedades oculares o errores de refracción no corregidos; de esta cifra, 45 millones eran ciegos” (OMS 2014).

Según estimaciones recientes, las principales causas mundiales de discapacidad visual moderada grave son: Errores de refracción no corregidos: 53%; Cataratas no operadas: 25%; Degeneración macular relacionada con la edad: 4% y Retinopatía diabética: 1%. Mientras que por otro lado las principales causas de ceguera son: Cataratas no operadas: 35%; Errores de refracción no corregidos: 21% y Glaucoma: 8% (OMS, 2017).

En 2010, el número estimado de personas con discapacidad visual en todo el mundo ascendía a 285 millones, de las cuales 39 millones eran ciegos. Esto supone una disminución respecto del número de personas con discapacidad visual estimado en 2004. Ello puede deberse a datos de mejor calidad, pero también a las intervenciones que han permitido reducir el número de personas con discapacidad visual evitable (OMS, 2014).

La OMS clasifica diferentes categorías de ceguera de la siguiente manera, Ceguera Total, es la ausencia de respuesta visual. Ceguera Legal, 1/10 de agudeza visual en el ojo de mayor visión, con correctivos y/o 20 grados de campo visual. Disminución o limitación visual (visión parcial), 3/10 de agudeza visual en el ojo de más visión, con corrección y/o 20 grados de campo visual total. La baja visión,

visión parcial o visión subnormal puede definirse como agudeza central reducida o la pérdida del campo visual, que, incluso con la mejor corrección óptica proporcionada por lentes convencionales, se traduce en una deficiencia desde el punto de vista de las capacidades visuales; supuesta en esta definición una pérdida bilateral de la visión, con algún resto visual (Dall'Orso, 2011)

Como se puede ver millones de personas alrededor del mundo tienen un problema con la visión, lo cual les impide realizar actividades, moverse con facilidad e incluso por su propia cuenta sin ayuda de alguna persona; es por eso que es importante analizar la factibilidad de implementar servicios hoteleros para este grupo de personas ya que pese a su discapacidad, ellos desean viajar, desean tener experiencias a través de sus sentidos y para ello los servicios turísticos y de alojamiento deberían poder brindar la tranquilidad y la seguridad de que si una persona no vidente o con baja visión, va a su establecimiento, este podrá pasar en paz y disfrutar su estadía.

CAPÍTULO 3

OFERTA ACCESIBLE E INCLUSIVA EXISTENTE EN LOS HOTELES DE QUITO.

3.1 Antecedentes.

Los orígenes de la ciudad de Quito se remontan al siglo XVI, sobre ruinas de una ciudad en donde en su momento fue territorio Inca; el fundador de la ciudad fue Sebastián de Benalcázar, el cual llegó un 6 de diciembre de 1534 y fundó de la ciudad de San Francisco de Quito.

Avanzando un poco en la historia, en el año de 1822, gracias al general Antonio José de Sucre, Quito logra su independencia de España. Desde entonces Quito ha sido la ciudad más importante del país, en el tema político, social, económico, sin embargo, en el último aspecto dejó de ser el primer a inicios del siglo XX, ya que la ciudad de Guayaquil actualmente es el centro económico de Ecuador. Al día de hoy, el centro de la administración del país, es decir, el Palacio de Carondelet se encuentra en la capital del país lo que genera que la mayoría de encuentros políticos o de carácter gubernamentales se desarrollen aquí. A su vez algunos ministerios, y otras instituciones políticas privadas y públicas ejercen sus funciones en la ciudad.

Durante el siglo XIX la ciudad sufrió varios terremotos, y aunque muchas edificaciones y/o construcciones se derrumbaron o tuvieron grandes afectaciones, se logró reparar los daños y arreglar las imperfecciones sobre todo en el centro Histórico de Quito. Gracias a esto en el año de 1978 fue declarada Patrimonio cultural de la Humanidad por la UNESCO.

Quito es una de las más antiguas capitales de Sudamérica y mantiene muchos aspectos de la época colonial, arquitectura gótica y barroca en edificios y las calles, iglesias y

monumentos, en otras palabras “la escuela barroca”, dicha escuela se origina por la fusión del arte español, italiano, árabe, flamenco e indígena; esto ha permitido que la ciudad sea reconocida por tener al mejor centro histórico conservado y menos alterado en toda América Latina.

Este 6 de diciembre la capital de Ecuador celebra 484 años de fundación. Y hoy por hoy Quito se ha convertido en una ciudad con potencia turística y grandes atractivos turísticos, y una de las ciudades más recomendadas para visitar en Latino América. Gracias a su centro histórico, los recorridos culturales, por iglesias o museos; hay que mencionar que existe 12 museos y más de 20 iglesias en todo el centro de la ciudad. También se oferta muchas actividades en sitios históricos por visitar e ir a comer en lugares que, por su historia, tradición o por su sabor son reconocidos y atraen mucho la atención de turistas nacionales y extranjeros.

Entre los mejores y más reconocidos lugares por conocer en la ciudad está en primer lugar el centro Histórico, el cual ha ganado muchos premios a nivel mundial. También se encuentra el Panecillo, todas las iglesias ya que gracias a su arquitectura gótica y barroca atraen mucho el interés de los turistas, el teleférico, en el tema de diversión y esparcimiento se puede mencionar a la conocida “La Mariscal” o la calle de la Ronda con bares y restaurantes con diferentes ofertas para las personas y los diferentes parques que rodean a toda la ciudad.

El tema de la tecnología también ha sido un factor que ha ayudado para impulsar y promocionar a Quito como destino turístico, ya que, Quito Turismo en el presente año lanzo la aplicación “Go UIO”, una guía digital turística para que las personas puedan descargarse en su celular y tengan acceso a los eventos que se realizaran en la ciudad cada día o semana; la misma está disponible para ser descargada en celulares como sistema IOS y Android.

Dentro de la app se detalla el evento con horario ubicación y costo para que así el usuario tenga la facilidad de saber y poder planear su ruta y su agenda. Go UIO, incluye una sección específicamente dedicada al Centro Histórico, la que se ofrece una breve reseña en texto y audio, también cuenta con galería de imágenes de los sitios más importantes que se debería visitar durante el recorrido por ese sector.

Se había mencionado previamente que la capital contaba con varios reconocimientos y premios a nivel mundial en el sector del Turismo, ejemplo de esto es que el año pasado,

la ciudad de Quito gana por quinto año consecutivo como 'Destino Líder de Sudamérica' en los World Travel Awards, conocidos como los Oscar del Turismo. Y es necesario mencionar que hasta diciembre del 2017, hablando en un contexto más general, todo Ecuador ha ganado 25 premios turísticos internacionales, de los cuales 15 son del sector público y 10 del sector privado.

En cuanto al tema de la hotelería en el país y sus inicios, tiene sus orígenes en los tiempos incaicos, donde los Chasquis (mensajeros de la época) para entregar mensajes debían recorrer a pie distancias grandes desde un pueblo a otro, viajes que duraban varios días o incluso semanas, en este momento nace la necesidad de construir lugares para que dichos mensajeros descansan a lo largo de su desplazamiento.

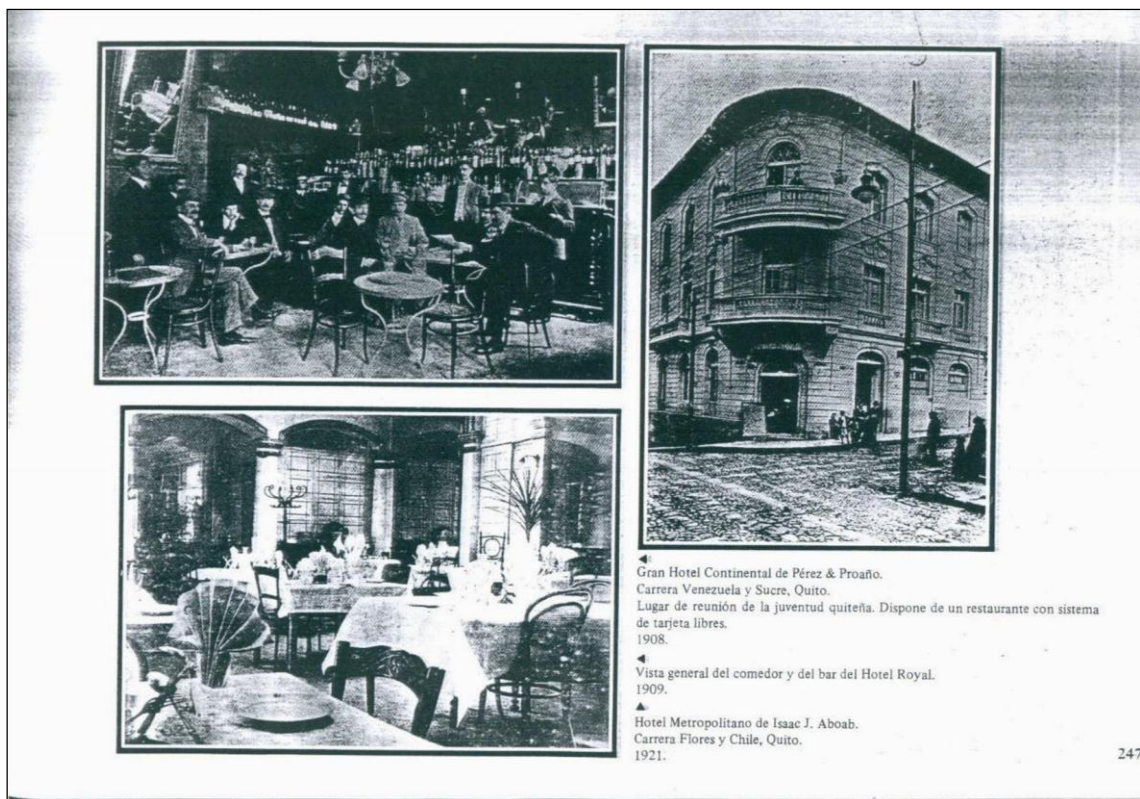
Después de algunos años, en la época de la colonia con la llegada de los españoles, los indígenas ya sumisos y tomados a la fuerza su territorio, aparte de dar ofrendas y hacer actividades no compensadas para los colonizadores, también se veían en la obligación de brindar alojamiento y alimentación a las personas de España. No había un servicio o un estándar que seguir, no obstante, algunos de los nativos hacían un gran trabajo, pero su trabajo nunca fue compensado de alguna manera ni reconocido su esfuerzo por el hecho de ser esclavos.

Avanzando en la historia, en el siglo XX, habiendo pasado la independencia del país, diferentes batallas territoriales, situaciones políticas y económicas, y ya con la industria hotelera con un gran impacto a nivel mundial (Europa y Estados Unidos), comienzan los primeros proyectos e ideas para la creación de hoteles en Ecuador.

En el año de 1955 un grupo de empresarios hoteleros de la ciudad de Guayaquil deciden construir y fundar una organización nacional que agrupe. represente los intereses y demandas por parte del sector hotelero. Entre algunos de los miembros estaban nombres y hombres de la talla de Frederick Stoeckli, del hotel Humbolt Internacional; y Francisco Bruzzone del Hotel Continental.

Los primeros hoteles que aparecen fueron en las dos ciudades más importantes para el país es decir en Quito y Guayaquil a principios del siglo XX. Solo existían tres hoteles en la ciudad de Guayaquil y cuatro en Quito. Como dato, en Ecuador al principio, antes de la construcción y llegada de hoteles, los lugares que eran brindaban alojamiento eran las denominadas "Casa de Huéspedes".

Imagen Número 1: Hoteles en la ciudad de Quito



Fuente: Diario El Comercio-Quito, s.f

En el año de 1958, se iba a realizar el “Noveno congreso Panamericano” en el país, y la ciudad de Quito para este suceso, construyó un establecimiento para alojar a las delegaciones y algunos expositores; sin embargo, este evento fue suspendido por la revolución cubana.

La construcción ya estaba en pie, y para no dejar sin hacer uso, el gobierno decide hacer la entrega del edificio al Ministerio de Bienestar Social y a través del IESS se lo arrienda a la cadena americana de hoteles Intercontinental; la misma que en posteriores años resuelve repararlo y modificarlo en un hotel de lujo para la ciudad, desde la infraestructura, la vista y el servicio. Actualmente el hotel pertenece a una cadena de hoteles de Suiza.

En los siguientes años más hoteles comienzan a funcionar entre ellos el Hotel Colón, que en 1965 inicia su construcción, y es inaugurado en 1967 con un total de 100 habitaciones; tuvo gran acogida por parte de las personas, que llegó a tener una demanda muy alta y su capacidad no era suficiente, y deciden arrendar al hotel Zumag; esto solo lo hizo mientras se acababan de construir las dos torres que iban a tener una capacidad de 420 habitaciones en el año de 1976. Tiempo después el hotel Colón pasaría a formar parte de la cadena Hilton.

Entre tantos hoteles y la aparición de algunos internacionales, en 1982 se construye un edificio hotelero con la particularidad de que eran apartamentos y no tanto habitaciones, al cual se lo llamo como “Apart-Hotel”, sin embargo, esta idea no tuvo gran recibimiento ni interés en las personas; tras eso, se realizaron algunas modificaciones y se puso en marcha el Hotel Alameda Real.

En los últimos años, han llegado muchos establecimientos de alojamientos a la ciudad de Quito, entre ellos está el Hotel Oro Verde, que funciono por algún tiempo con ese nombre y luego fue adquirido por una cadena suiza y actualmente es el conocido Swissotel. Aparte de esto el arribo de cadenas hoteleras a nivel mundial como por ejemplo el Radisson, Sheraton, Marriot, entre otras, lo cual aumento la venta de paquetes turísticos y reservas de habitaciones en la ciudad, y a su vez permitió que varios congresos, eventos, seminarios internacionales puedan realizarse en Quito debido a que ya existía la capacidad, la demanda y una oferta de calidad a nivel mundial para los turistas nacionales y extranjeros.

En la última década, la industria hotelera ha generado grandes impactos positivos en el país, como, por ejemplo, en el sector económico ya que, las empresas o cadenas hoteleras han dado mayores plazas de trabajo a muchas personas, a su vez permiten que Ecuador sea más conocido y reconocido a nivel mundial. Además, los ingresos por alojamiento, turismo y ventas de servicios hoteleros han sido de gran aporte para la economía de todo el país, siendo uno de los principales, junto al petróleo y exportación de ciertos productos a nivel mundial. Se puede decir que hoy en día aparte de la infraestructura y la ubicación de un país, ciudad o atractivo turístico, los hoteles constituyen ahora un factor por el cual una persona va o no a un destino; por eso es la gran importancia de que sean establecimientos accesibles e inclusivos para todas las personas.

3.2 Oferta y Demanda Accesible.

La ciudad de Quito cuenta con muchos lugares turísticos por visitar, desde los más conocidos como el centro histórico, iglesias, la mitad del mundo, entre otros. Sin embargo, no todos los sitios llegan a ser accesibles para todos los individuos, debido a su diseño, a los materiales de construcción que se usaron o simplemente por la señalización utilizada en la edificación.

Asimismo, existen varios espacios los cuales están adaptados para personas con discapacidad, motriz, auditiva o visual, entre ellas existen museos en donde el recorrido es guiado, la infraestructura es inclusiva y cumple con los parámetros necesarios para que todos puedan recorrer el edificio sin peligro; en los parques tienen caminos o rutas alternativas y varias actividades en donde el sujeto puede disfrutar del área con o sin ayuda de alguien. A continuación, se mencionará algunos de los más importantes y visitados en la ciudad.

- **Parque “La Carolina”**

Es quizá el parque más conocido y famoso de la ciudad, recién hace unos pocos años fue remodelado y con nuevas implementaciones, entre ellas canchas sintéticas para fútbol, de basket y volley, una pista atlética y diferentes aparatos para realizar ejercicio los cuales son gratuitos para el público, cuenta con varias zonas de accesos, caminos señalizados, los mismos son amplios y sin gradas o algún tipo de impedimento para las personas; pistas para patinaje o bicicletas, a su vez en medio del parque hay una laguna en donde se puede alquilar botes para pasear, también existe gran variedad de oferta gastronómica y en varios días se realizan diferentes shows o presentaciones de comedia o algún tipo de teatro en medio del parque.

- **Museo de la ciudad**

Sus instalaciones han sido remodeladas y acopladas para formar un museo interactivo en donde lo que se busca es enseñar sobre la interculturalidad y la importancia intergeneracional, mediante diferentes metodologías y con sus diferentes exposiciones, así como su programación artística y cultural permanente. Como dato, este lugar empezó funcionando como un hospital desde el año de 1565 hasta 1974, de hecho, fue el primero en la ciudad de Quito, y hoy por hoy ocupa el puesto del edificio civil más antiguo de la

capital. El museo apoya completamente al derecho de que todas las personas puedan disfrutar del arte y la cultura, por eso las instalaciones cuentan con caminos adaptados, el personal está capacitado para ayudar u orientar a las personas con algún tipo de discapacidad; además se ofrece un recorrido en lenguaje de señas, esto bajo previa reserva, y en algunas exposiciones temporales o ya fijas, existe audio guías.

- **Zoológico de Guayllabamba**

Fue fundado el 17 de agosto de 1997, y actualmente alberga la colección más grande del país de fauna nativa abierta al público, con alrededor de 50 especies, 400 animales de las distintas zonas y regiones del Ecuador, la mayoría de estos son rescatados del tráfico ilícito o fueron recuperados en intentos de cacería; algunos son devueltos a su hábitat natural una vez que se recuperan, mientras que otros se quedan dentro del zoológico porque ya no pueden volver a la naturaleza por diferentes motivos.

Cuenta con una extensión de aproximadamente de 12 hectáreas, en donde también se ofrece áreas de picnic y una cafetería; la entrada cuenta con una rampa y baldosas, existen varios caminos en donde la mayoría son accesibles, aunque en algunos existen gradas y el material del suelo no sean el correcto, la señalización es buena y el personal que guía ayuda a las personas con sus dudas, la orientación por los caminos e indicando la historia e información sobre cada animal, debido a que la misión del zoo es conservar la biodiversidad en especial las especies en peligro de extinción, mediante programas y proyectos con todos los visitantes.

- **Mitad del Mundo**

La ciudad mitad del mundo es uno de los atractivos que más turistas extranjeros atrae durante todo el año, en ella lo que mayor representa es el monumento piramidal, con cada lado apuntando a una dirección cardinal, en la parte superior un globo que pesa 5 toneladas. El acceso es con rampas y gradas, existe buena señalización y la mayor parte de las actividades permite a las personas tocar o poder sentir las exhibiciones y cuenta con varias rutas en donde permite al individuo recorrer el lugar de una manera seguro y sin riesgo.

Dentro del monumento existen varias actividades recreativas y de aprendizaje para todas las personas, también cuenta con un museo que muestra elementos de la cultura indígena de Ecuador. Asimismo, cuenta con un planetario, accesible para todas las personas desde

la entrada hasta los asientos y el espectáculo. En la plaza central se presentan varios grupos o representaciones musicales y culturales; a su vez se puede encontrar una amplia oferta gastronómica tradicional de la ciudad en los diferentes locales.

- **Jardín Botánico**

Abre las puertas al público el 25 de febrero del año 2005, se encuentra ubicado en el interior del parque de la Carolina, cuenta con una gran diversidad de plantas, medicinales, carnívoras, algunas son clasificadas por su aroma y por la región de donde provienen. Recientemente se implementó la sección de un jardín japonés con bonsáis y diferentes árboles en donde la persona tiene una ruta para poder verlos, a su vez descansar y apreciar de la naturaleza. Aparte de apreciar toda la flora ecuatoriana, el visitante puede asistir a cursos, dar de comer a peces o simplemente descansar en una de las bancas del lugar.

La entrada ni los caminos para movilizarse dentro del sitio cuentan con gradas lo cual hace mejor la ruta, al inicio del recorrido se encuentra un mapa de todos los puntos para visitar, hay personal que brinda información y ayuda de ser necesario, y en relación directamente con las personas con discapacidad visual, existe información en cada una de las plantas o arboles con escritura Braille, ni tampoco existe sonidos fuertes que puedan provocar algún peligro o incomodidad en el camino.

- **Centro Histórico de Quito**

Se puede considerar como el sitio que más turistas internacionales y nacionales visitan en la capital, por sus diferentes museos, iglesias, plazas, comida, etc. Hay muchas actividades para realizar dependiendo el día o la hora, sin embargo, las plazas son los sitios donde las personas pueden apreciar la arquitectura de la ciudad, descansar un momento o disfrutar de un pequeño bocadillo; el acceso a las mismas es completamente accesible, hay señalización de donde se encuentra y los puntos de referencia más próximos, en el caso de necesitar información o ayuda por una persona están varios policías repartidos por el lugar para poder brindar apoyo.

A su vez se puede conocer el palacio de gobierno, el ingreso cuenta con una rampa de madera, posterior a eso existe una entrada por la puerta principal y otra por un costado del edificio, esta es para personas con discapacidad motriz o para alguien que no puede subir gradas. En su interior, los caminos son guiados y seguros para que el visitante pueda hacer el tour por los patios sin complicaciones; para acceder al segundo piso, en caso de ser necesario el uso del ascensor, está disponible para personas con discapacidad solo se debe

solicitar al encargado del recorrido esta ayuda, el sujeto puede llegar hasta el balcón presidencial. No se requiere reserva previa para la visita.

3.3 Propuesta de servicios y/o sistemas de Calidad para atención al cliente con discapacidad visual.

3.3.1 Hotel Swissotel

Datos Generales

El hotel Swissotel comenzó funcionando como El hotel Oro Verde Quito en el año de 1990 el 7 de septiembre, años después paso a ser parte de la cadena Swissotel que actualmente pertenece a la marca de Swissôtel Hotels & Resorts; la misma que se presenta en 17 países del mundo y cuenta con más de 40 propiedades en desarrollo y en funcionamiento.

La cultura del servicio que tiene Swissôtel Hotels & Resorts es que aloja a los viajeros de placer y de negocios con comodidades de vanguardia y un alojamiento con diseño de lujo, acentuado por el encanto local. La calidad del servicio se demuestra a través de la calidez, la diligencia y la mentalidad empresarial de su equipo, que se anticipa a las necesidades de los huéspedes, supera sus expectativas y se ocupa de todos los detalles con anticipación.

Es un establecimiento de lujo que brinda alojamiento, y otros servicios complementarios para turistas internacionales como para nacionales. Sus instalaciones hacen que sea uno de los hoteles más populares y reconocidos en la ciudad, y muestra de ello es que en los últimos años han ganado premios en diferentes categorías de los World Travel Awards.

Se encuentra ubicado en el Ecuador, en la provincia Pichincha, ciudad Quito en el sector del barrio Floresta, un área comercial y residencial también, en la avenida 12 de octubre 1820 y Luis Cordero, apartado postal 1721565.

Productos y Servicios

Alojamiento

Las 232 habitaciones y los 43 apartamentos ejecutivos del Swissotel Quito tienen aire acondicionado y un diseño moderno. Las lujosas comodidades incluyen TV por cable, Internet wifi, correo de voz, minibar y una caja fuerte electrónica. El piso Swiss Executive ofrece tratamiento VIP con acceso al salón, bar abierto, servicio de anfitrionas y área de reuniones privada. Los apartamentos ejecutivos tienen cocinas completas y están completamente equipados con accesorios para viajeros de negocios y placer. Swissotel le asegura comodidad en todas las habitaciones, con sábanas de algodón egipcio de 300 hilos y lujosa ropa de cama suiza (Swissôtel Hotels & Resorts, s.f).

Entre algunos de los productos que se puede encontrar en las habitaciones están, cama King o Queensize dependiendo la habitación, sábanas, duvet, almohadas, teléfono, lámparas, velador, clóset, alfombra, alarma, televisor, amenities, Minibar, caja fuerte, menú, escritorio, silla de escritorio, cortinas eléctricas, espejo, aire acondicionado, ducha/bañera, inodoro, lavabo, tabla de plancha y 2 tipos de habitaciones cuentan con jacuzzi. Las habitaciones están distribuidas desde el piso 1 hasta el piso 13, y pueden ser sencillas, dobles o suites.

Foto N°1: Habitación



Fuente: Booking, 2018

Restaurantes

Con cinco restaurantes, una cafetería y delicatessen, y uno de los bares más relajantes de Quito, todos los huéspedes del Swissôtel encontrarán una gran variedad de comidas y bebidas para toda ocasión. Desde reuniones formales e íntimas en entornos

exclusivos con menú a la carta hasta entornos informales con almuerzos ligeros y buffets en el bar deportivo los días de partido, hay un ambiente para todos. Ya sea que los huéspedes busquen relajarse después de un largo día de reuniones, disfrutar de una cena formal para celebrar una ocasión especial, o simplemente busquen un lugar donde toda la familia pueda comer junta, el Swissotel Quito tiene capacidad para satisfacer a todos los clientes (Swissôtel Hotels & Resorts, s.f).

- **Café Quito**

Cuando se desea lo mejor de la cocina nacional e internacional, pero tienen un tiempo corto para decidir qué comer no hay como nuestro buffet. Un restaurante con especialidades ecuatorianas y platos internacionales, el Café Quito es también un destino favorito para nuestros huéspedes y clientes nacionales. Capacidad máxima 142 personas. Servicio de desayuno y almuerzo, horario de atención de lunes a domingo (Swissôtel Hotels & Resorts, s.f).

Foto N°2: Restaurante Café Quito



Fuente: Swissôtel Hotels & Resorts, s.f

- **Tanoshii Restaurante**

Este Restaurante exclusivo ofrece sabores exóticos y una gran variedad de especialidades japonesas como sushi y yakimeshi. Nuestro reconocido Chef, Miguel

Enríquez, pone en sus creaciones toda su destreza y pasión para hacerlo vivir el sabor y tradición de la auténtica gastronomía japonesa dentro de un ambiente tradicional y placentero, único Restaurante en la Ciudad de Quito con planchas de Teppanyaki, donde los mejores ingredientes se utilizan para preparar una comida tradicional ante sus propios ojos. Capacidad máxima 95 personas, horario de atención de lunes a domingo en horario de almuerzo de 12:30 a 15:00 y cena de 19:00 a 23:00 (Swissôtel Hotels & Resorts, s.f).

Foto N°3: Taanoshii Restaurante



Fuente: Swissôtel Hotels & Resorts, s.f

- **Bar Le Point**

Tanto para organizar una reunión de negocios como para disfrutar de un momento de relajación tras un ajetreado día, aquí encontrará el ambiente perfecto en el que tomar una copa y disfrutar de una agradable conversación. Música en vivo los martes y miércoles. Bar Le point invita a las personas a disfrutar de un ambiente único y muy relajado mientras disfrutas de nuestros bocados y tablas de picar. Capacidad para 56 personas y horario de atención de lunes a domingo (Swissôtel Hotels & Resorts, s.f).

Foto N°4: Bar le Point



Fuente: Swissôtel Hotels & Resorts, s.f

- **Quito Deli**

Como si los cuatro diferentes y tradiciones restaurantes no fueron suficientes para satisfacer las demandas de los clientes y el público en general, Swissotel Quito ofrece su propio café, charcutería y panadería. Quito Deli delicatessen de Swissotel ofrece un rico café ecuatoriano o un almuerzo ligero, y para llevar a casa pan recién horneado o un postre local. Capacidad máxima 56 personas. Atención de lunes a domingo desde las 7:00 a 20:00 (Swissôtel Hotels & Resorts, s.f).

Foto N°5 : Quito Deli



Fuente: Swissôtel Hotels & Resorts, s.f

Reuniones y eventos

Desde convenciones y conferencias hasta bodas y reuniones familiares, en el Swissotel Quito se organizan todos los días eventos personales y profesionales de

todos los tamaños y estilos. Las instalaciones del Swissotel incluyen 20 salones multifunción para eventos sociales/culturales, reuniones, conferencias, presentaciones, fiestas y bodas. El hall más grande, Saint Moritz, tiene una superficie de 960 m² (10.333 ft²), suficiente para 1.500 personas. Todas las habitaciones están equipadas con sistemas de sonido y tienen conectividad a Internet. Asimismo, el Concierge de Swiss Meeting siempre está disponible para proporcionarle asistencia y servicio de primera categoría (Swissôtel Hotels & Resorts, s.f).

Foto N°6 Sala de Reuniones



Fuente: Booking, 2018

Servicios

El Swissotel Quito ofrece todo que puede necesitar el viajero de negocios o placer.

Las instalaciones incluyen:

- Servicio a la habitación las 24 horas
- 20 salas de reuniones
- Amrita Spa, con más de 80 tratamientos disponibles
- Piscina interior y al aire libre
- Centro de acondicionamiento físico
- Canchas de squash, paleta y tenis
- Baño de vapor y jacuzzi
- Centro de negocios Swiss
- Concierge

Foto N°7 : Piscina del Hotel



Fuente: Booking, 2018

Spa y deporte

El Amrita lleva ese nombre por la leyenda mística de los dioses que buscaban un elixir mágico para garantizar la juventud eterna, y es el lugar ideal para armonizar la mente y el cuerpo. Energícese y renuévese con una gran variedad de tratamientos, desde mascarillas faciales y masajes indios con piedras hasta terapias orientales que lo llevarán a un nuevo nivel de relajación y armonía. Dele energía a su cuerpo en el gimnasio con modernos equipos para ejercicios aeróbicos, yoga, pilates y otras actividades atléticas que mejoran su estado físico (Swissôtel Hotels & Resorts, s.f).

Foto N°8 Spa



Fuente: Booking, 2018

Ahora bien, en relación a las personas con discapacidad, el hotel cuenta con 6 habitaciones destinadas para este grupo, todas en el primer piso desde la 101 hasta la 104, la 115 y la 116. No obstante, todas son iguales, es decir, no existe una destinada o adecuada para gente ciega, o sujetos sordos o con problemas motrices; haciendo un enfoque en el tema de los invidentes, ninguna de las mismas posee un sistema braille o algún tipo de ayuda

para personas no videntes. La puerta tiene el numero de la habitación y una señal de que el cuarto es para discapacitados.

Foto N°9

Foto N°10

Señalización de Habitación para persona con discapacidad.

Numero de la habitación



Fuente: Javier Gálvez, 2018 Fuente: Javier Gálvez, 2018

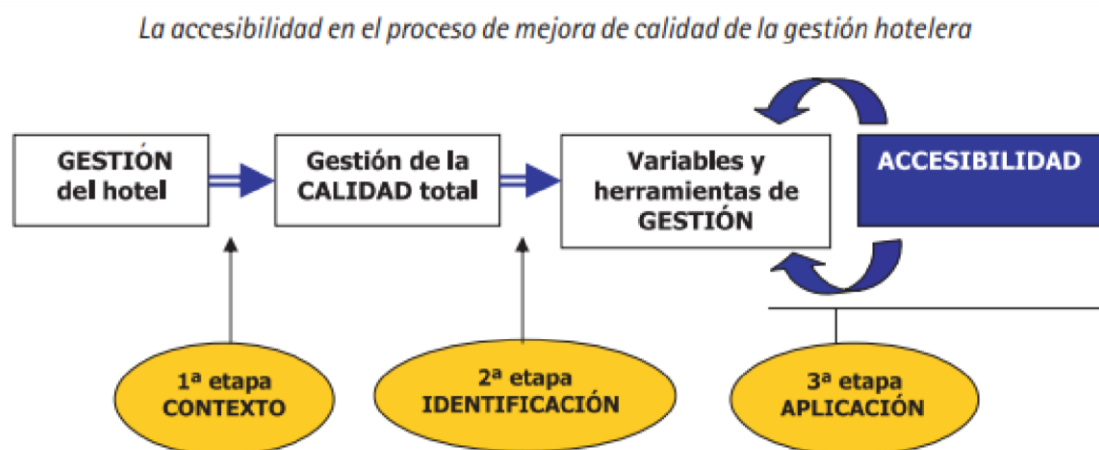
El hotel posee una ocupación anual del 70% con un total de 275 habitaciones, de ese porcentaje el 5% es utilizado por gente con discapacidad, sumando también el uso de habitación de los acompañantes del individuo ya que, es necesario mencionar que este grupo de personas tienden siempre a viajar acompañados por seguridad, ayuda, o cualquier otro motivo.

Dentro de un establecimiento hotelero para realizar cualquier cambio, añadir o adaptar un nuevo producto o servicio se debe primero analizar el contexto de la situación actual esto mediante un estudio técnico e investigativo, todo lo que esto conllevará, después se debe

identificar las fallas, problemas y a su vez encontrar o proponer soluciones a los mismos, y por último la fase de la aplicación de la mejora de calidad. En el tema de la accesibilidad, el hotel tiene que tomar en cuenta las variables, entre ellas un estudio de mercado, la demanda, los servicios que se van a ofertar, asimismo como los instrumentos requeridos para que todo eso sea factible, en corto o mediano plazo.

A continuación, se va a detallar ciertos parámetros y puntos de partida hacia el diseño de un manual de buenas prácticas para la correcta adecuación del espacio físico dentro del hotel para personas con discapacidad visual.

Gráfico N° 4 Proceso de mejora de calidad



Fuente: López y Quera, 2006

3.3.2 Propuestas de servicios hoteleros para no videntes

El establecimiento hotelero puede realizar muchas mejoras e implementaciones de servicios tanto en la parte tangible como a su vez en lo intangible; empezando desde la llegada del huésped, su estadía en la habitación, la comida, y las demás áreas/actividades de recreación. Incluso se puede hacer más accesible al hotel desde su página web es decir en el momento de la reserva online por parte del huésped.

- Contar con un sitio web accesible generaría grandes ayudas para las personas con discapacidad al momento de realizar algún tipo de investigación; existe un programa llamado inSuit, el cual es completamente gratuito y el hotel podría usarlo y brindar

facilidad al usuario durante su búsqueda de alojamiento. InSuit permite acceder a los diferentes servicios y contenido de la organización de una forma inclusiva y adaptada a todos los individuos independientemente de sus

capacidades. Entre ellas están el navegar con comandos de voz, escuchar el contenido de la página y/o las opciones disponibles y buscar información mediante sonidos o soplos.

Existe ciertos espacios físicos donde no se puede realizar implementaciones o mejoras de servicio para personas con discapacidad, no por el hecho económico o por falta de interés, si no, porque el diseño del hotel no es universal y posee barreras arquitectónicas las cuales limitan e impiden que ciertos sujetos puedan disfrutar de su estadía y se ven obligados a limitarse en varios aspectos. Es por eso que es muy importante en el momento de la fase de diseño de cualquier proyecto hotelero el tener en cuenta el tema de la accesibilidad. No obstante, si hay lugares en el establecimiento donde se pueden efectuar cambios para hacer del alojamiento del huésped con discapacidad una experiencia memorable y segura.

- Con respecto a la movilidad del huésped dentro del hotel, se cuenta con gradas o ascensores, sin embargo, ninguna de estas dos vías se puede considerar inclusiva en su totalidad. Comenzando con los ascensores, las puertas deberían ser anchas para que la persona entre con facilidad, contar con un pasamanos, la botonera y todos los pisos deberían estar en Braille, a su vez, también contar con un sistema de voz que vaya anunciando el número del piso en el que se encuentra la persona para así poder tener una mejor ubicación ya sea de la habitación, restaurante o de algún servicio complementario.
- Por otro lado, el asunto de las escaleras es muy complicado, esto debido a que muchas organizaciones y/o asociaciones de personas con discapacidad consideran que esto no es una ayuda sino más bien es una barrera para ellos; por eso lo principal sería no contar con esto y aumentar rampas de acceso a los diferentes puntos del hotel; aunque no se pueda eliminar o disminuir el número de gradas, si se puede modificarlas y adaptarlas para que sean accesibles. Primero deberían contar con un sólido pasamanos, asimismo para personas con disminución visual resultaría conveniente las contrahuellas y que los bordes de los escalones tengan un color de contraste y que así la persona pueda medir la altura del escalón, y contar con una banda antideslizante para que se pueda evitar accidentes o cierto tipo de lesión.

Posterior a ese paso, es conveniente realizar una buena distribución de los pasillos, en caso de que no se pueda añadir pasamanos, si se debe tener absolutamente despejado para

que la persona pueda caminar sin ningún riesgo. Contar con señalización iluminada para personas con baja visión o un punto de referencia y a su vez que el número de la habitación este en sistema Braille.

- En cuanto al alojamiento, es un factor clave, se puede considerar el más importante, previo a cómo debería estar ubicados los muebles y enseres en el cuarto, la distribución interna del mismo, lo primero que se correspondería hacer viene por parte del personal; al momento que el botones o el sujeto encargado está haciendo la entrega de la habitación, debe detallarle cada parte y ubicación de los artículos, baño, cama, etc. Al no vidente, esto debido a que, la persona con discapacidad visual recrea en su mente una proyección de la habitación con el fin de evitar algún golpe, generar daños o sufrir un accidente.
- El tema del servicio al cliente, la capacitación y formación del personal puede llegar a ser muy favorable que los directivos del hotel, brinden cursos en accesibilidad turística a los empleados de los diferentes departamentos, alimentos y bebidas, recepción, housekeeping, mantenimiento, entre otros. Esto con la finalidad de garantizar un servicio de calidad que se adapte a las necesidades y exigencias de las personas con discapacidades.
- A su vez se puede tener en cuenta la implementación de un botón de emergencia, lo óptimo sería que este a 45cm del suelo en una de las paredes ubicadas al costado de la cama; el funcionamiento consistiría que se emita una señal a recepción, donde alguien del personal pueda ir a proveer ayuda a la persona con discapacidad, no necesariamente debe ser solo un individuo en general, sino más bien debe ser personal capacitado y entrenado previamente para situaciones de emergencia y/o atención al cliente.
- Las camas, sillas, entre otros muebles podrían ser en menor cantidad o de una medida de tamaño más pequeñas, esto para que la persona pueda desplazarse a través del cuarto sin tanta dificultad. La ubicación del reloj o teléfono no es necesario en un lugar específico basta con que el personal del hotel comunique al sujeto su uso, y en caso de ser necesario que le enseñe aspectos básicos de funcionamiento de cada cosa para que la persona pueda hacerlo por cuenta por propia después. Dentro de los varios productos que se puede adaptar para facilitar la estadía del huésped dentro de la habitación, están el control remoto inteligente,

que manejase algunos dispositivos electrónicos, como por ejemplo el televisor, las cortinas, aire acondicionado, entre otros, sin necesidad de que el individuo haga mayores esfuerzos.

En el dormitorio se encuentra varios folletos, pequeños textos impresos como el manual en caso de emergencia, revistas, un menú para solicitar room service, listado de canales y una breve información sobre el Spa; sin embargo, si la persona invidente desea conocer sobre el room service o hacer uso del spa, no tendrá manera de hacerlo ya que el texto no se encuentra en braille.

- La estrategia que se puede implementar para evitar este inconveniente, generando a su vez más ventas al hotel en el área de A&B y en el spa, para ello existen dos métodos; el primero consistiría en la adquisición del anillo lector, el cual mediante la aplicación de algoritmos especiales que sirven para reconocer palabras, permite al usuario invidente mediante el anillo reconocer el texto del menú, o del folleto y lo lee en voz alta para la persona, a la medida que mueve el dedo por la página esta herramienta emite señales ya sea sonido o vibraciones, para que no se salte líneas. Actualmente para su funcionamiento debe estar conectado a un ordenador, pero ya se está desarrollando una versión para los dispositivos móviles.
- La segunda técnica a considerar es contar con textos impresos en braille, desde el room service en la habitación, libros, folletos, revistas, el menú en el restaurante, etc. Esto debido a que un gran porcentaje de personas no videntes, por no decir la mayoría, aprenden este sistema de lectura, que consiste en percibir mediante el tacto puntos en relieve, moviendo la mano de izquierda a derecha, pasando por cada línea. La importancia de ejecutar esta mejora es que a través de estas ayudas el sujeto con discapacidad visual podrá conocer por el mismo que ofrece el hotel, de esta forma se genera inclusión, además que, si se cuenta con material de lectura en braille, el cliente tendrá una actividad extra para realizar en el hotel sin la necesidad de salir y teniendo confort en su estadía.

Una persona con baja visión o no vidente, al no poder tener el sentido de la vista en gran porcentaje, desarrolla más sensibilidad y afinidad con sus otros sentidos, entre uno de ellos es el olor.

- Sabiendo esto se puede adquirir micro fragancias y utilizarlas en la habitación, para la cama, otra para el baño, y también una para la sala o donde se encuentran los muebles como sillas y escritorio, esto permitirá que la persona pueda reconocer la ubicación de ciertos espacios del cuarto mediante la fragancia empleada, lo cual provocará gran satisfacción por parte del cliente.
- En el área del baño en el dormitorio, lo ideal sería contar una superficie sin obstáculos y amplia en la medida que se pueda, que el suelo sea de un material que no sea resbaloso, con un inodoro bajo y con barras de apoyo. Que la ducha no se encuentre tan baja, debido a que si una persona no sabe la ubicación y alza su brazo por algún motivo puede golpear e incluso lastimarse, contar con un rodapié antideslizante, un agarrador y evitar puertas y solo utilizar cortinas de baño. En el espacio del lavabo que todos los productos tengan un orden y que el personal del hotel le informe al momento de la entrega de la habitación la ubicación de cada producto.
- Por último, una herramienta tecnológica para aumentar dentro de la habitación es una pantalla programada para dar una guía/información del hotel y sus servicios, horarios, costos, entre otras actividades y a su vez una asistencia guiada de la habitación y todo lo que contiene (caja fuerte, mini bar, el armario, entre otras cosas) proporcionando una información extra al huésped cada vez que este lo desee sin la necesidad de estar acompañado de alguien en la habitación.

En lo que respecta a los diferentes restaurantes dentro del establecimiento, hay 2 factores principales para brindar un mejor servicio a personas con discapacidad visual, empezamos por la parte humana, los meseros deben tener una capacitación en atención al cliente con discapacidad y en temas relacionados con la inclusividad, puesto que, son los encargados de que el sujeto pase un buen momento mientras se alimenta, desde el momento que ingresa hasta cuando se retira.

- Se puede llegar a sugerir que un mesero este solo para el uso y acompañamiento del no vidente para dar un servicio más personalizado y de calidad, entre las funciones del mismo puede ser leerle la carta o brindarle opciones de comida, informarle de la ubicación de los cubiertos y platos en la mesa, servir la comida y

- retirar la vajilla. Asimismo, debe detallar los alimentos que están en el plato en sentido horario, siendo la hora seis el alimento más cercano a la boca del huésped. Por otro lado, está el tema de los cubiertos, existe un protocolo para invidentes al momento de la comida, según la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), en donde explica como sentarse, cortar la carne, un reconocimiento a los cubiertos, y varias cosas más, pero para este estudio se tomará dos apartados necesarios que se debe aplicar en el hotel; el primero de ellos es la ubicación de los cubiertos, se debe tomar como punto de referencia al plato, de ahí tener las medidas exactas de lado y lado para los cubiertos, el empleado del restaurante debe explicar desde izquierda a derecha que no más está al frente del cliente en relación a la cubertería. Mientras que el otro momento es cuando existe autoservicio o buffet, ahí la persona gracias a la sensación de calor y frío podrá ubicar los alimentos, por el aroma, y conseguirá elegir el alimento que el desea, pero necesitará ayuda por parte del personal que le guíe a la mesa para que no sufra accidentes en el camino. Al igual que en la habitación el menú que se ofrece se puede tener en una carta con lenguaje braille en español y en inglés.

Por otro lado, la oferta complementaria que brinda el hotel como el spa, piscina, gimnasio, hidromasaje y sauna no son del todo accesibles debido a que, no cuentan con una buena señalización, ni de un pavimento adecuado (podo táctil), lo ideal sería que los caminos a su alrededor no tengan obstáculos, y exista agarraderas en la piscina, hidromasaje, para que la persona se pueda sujetar y no perder el equilibrio al momento de ingreso o salida. También se debe implementar rampas de fácil acceso y contar con personal que ayude, permita el disfrute y uso de los servicios.

- Para la movilidad del huésped con discapacidad visual en el interior del hotel puede existir dos estrategias viables y rentables, la primera de ellas es la compra de un bastón inteligente, el cual permite a la persona aparte de recorrer espacios de una manera independiente, saber si existe obstáculos tanto en la parte inferior (gradas, el tipo de suelo) o superior (objetos de decoración, letreros, entre otros) gracias a que este instrumento genera alarmas cuando existen impedimentos por encima de la cintura mediante un sistema de vibración colocado en la muñeca; la ventaja también es que permite ajustar la distancia de detección de las cosas,

- cuenta con una batería recargable y es similar al bastón blanco tradicional lo cual permite al usuario que no sienta diferencia al momento de usarlo. Asimismo, un producto que facilitaría la movilidad de la persona de una forma autónoma es el uso de “Gafas inteligentes para ciegos”, este producto permite a la persona invidente o con baja visión orientarse y navegar a través de entornos nuevos y desconocidos. La manera en cómo funcionan estas gafas, es utilizando un sistema de cámaras y un software especializado que permite detectar objetos/cosas que estén cerca del individuo y presentarlos en una representación reconocible para el cliente.
- La señalización e información táctil en los diferentes espacios del hotel para personas con discapacidad visual es de suma importancia ya que, depende de ello su desplazamiento, una mejor comprensión de su ubicación y los sitios cercanos desde ese punto. Debe distribuirse en varios ejes, como lo serían, paneles informativos con sonido y audio en zonas de alto flujo, implementando pasamanos o agarraderas en el piso que se encuentran las habitaciones para personas con discapacidades, a su vez, no tener obstáculos en el pasillo, como objetos que se puedan romper o incluso los materiales usado para la limpieza de los cuartos. en el ascensor con sonido o en sistema braille sería lo correcto y en las paredes, las señales deben ser de percepción manual y ubicadas a una altura de 1.20m desde el suelo.

El principal objetivo de todo esto es que se componga una cadena de señalización atravesando por todo el edificio para que el cliente pueda transitar de forma óptima y sin riesgos. Conjuntamente con lo anterior mencionado, se debe adaptar indicaciones táctiles en relieves, suficientemente contrastado, para que la persona pueda sentir y captar el mensaje. Situar señales en Braille en los pasamanos de las escalares y también por donde el camino cuenta con rampas de acceso, sobre información y el mejor camino hacia los lugares más representativos del establecimiento hotelero.

- Teniendo en cuenta que la persona invidente, usa sus manos para sentir y poder tener una idea del producto, se puede sugerir la realización de una maqueta o un plano en relieve del hotel, para que el sujeto al momento de su llegada pueda tener una idea de que no mas tiene durante su estadía y como se encuentra repartido el hotel por actividad y servicios; esto aparte de ser una ayuda para personas con

- discapacidad, generará grandes reconocimientos por todos los visitantes nacionales y extranjeros.

Tabla N° 2: Tabla de costos.

Tabla de costos		
Productos Tangibles	Unidad	Costo Referencial (\$)
Gafas para No videntes	1	1.200\$
Bastón Inteligente	1	1.000\$
Menú en Braille	1	80\$ c/p
Números en Braille (Habitación y Ascensores)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 por habitación • 1 por cada número de piso en el ascensor 	400\$
Botón de emergencia	1 por habitación	40\$ c/u
Control Remoto Inteligente	1 por habitación	250\$ c/u
Señalización	10	2.500\$
Anillo Lector	1	1.000\$
Pantalla programada	1 por habitación	700 c/u
Productos Intangibles	Número de Sesiones (Por año) // Producto	Costo Referencial (\$)
Cursos	2 sesiones con una duración de 80 horas por cada curso.	300\$ por persona
Talleres	2 sesiones con una duración de 80 horas por cada taller.	300\$ por persona
Sistema Operativo Accesible	1	Gratuito
Micro Fragancias	5	40\$ c/u
TOTAL		7.810\$

CAPÍTULO 4

USO DE TICS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

La introducción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la actualidad ha sido un instrumento de gran ayuda en diferentes campos, educación, trabajo, vivienda, salud, entre otras. Las Tics abren nuevos escenarios y habilita la implementación de nuevas estrategias de enseñar, aprender y de que las personas tengan más facilidades en su diario vivir para desenvolverse en las diferentes competencias en el contexto social actual.

Sin embargo, haciendo un enfoque en el grupo de personas con discapacidad visual, el implemento de las tics hoy por hoy es un factor muy importante y de mucha ayuda a nivel mundial, debido a que sin los avances de la tecnología muchos de los sistemas operativos o herramientas tecnológicas que utilizan las personas no videntes o con baja visión no existieran.

“A las ayudas técnicas electrónicas y/o informáticas para discapacidad visual se las denomina productos tiflotécnicos y han sido diseñados como productos especiales para ser utilizados por los ciegos y sordo-ciegos” (Muñoz, 2012).

“Las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e inter conexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (Flores, Asansa y Rosado, s.f).

Y aunque en el presente se ha facilitado el diario vivir de los individuos no videntes, no siempre fue así. En 2011 cuando recién comenzaban a salir al mercado los modelos con pantalla táctil, las personas con discapacidad visual tuvieron varios problemas, como ingresar datos, el manejo del aparato, el uso de controles y todas las características que tenía el sistema y la pantalla. Por eso el cambio de teléfonos con teclado a uno sin ellos fue una gran adversidad.

Hay un cierto tipo de limitación de la actividad y la participación de los sujetos ciegos en aprendizaje, movilidad, comunicación etc. Y gracias a las tics se está superando todo esto,

pero existe un problema cuando un producto o servicio no cuenta con el diseño universal y se crea una brecha.

“La fractura digital caracterizada por la inaccesibilidad a la tecnología por no haber sido diseñada accesiblemente, por las dificultades de acceso debido a déficit en educación o por la desigualdad de acceso entre países ricos y en vías de desarrollo” (Muñoz, 2012). Esto se puede corregir desde la parte del diseño del producto, pero también teniendo en cuenta la parte legislativa.

Si bien ahora, las leyes han comenzado a enfocarse en las necesidades de las personas con discapacidades, en años pasados no lo era. Es por eso, que muchos países recién están comenzando a adaptar sus productos y servicios para el grupo de personas con discapacidad (motora, visual, auditiva, etc.); todo esto debido a congresos, encuentros, seminarios que apoyaban y defendían los derechos de esta comunidad. Tras varios firmados y congregaciones que trabajaron por ellos es que su lucha logró que la tecnología también se empeñe en ayudar su estilo de vida e intentar permitirles tener una vida sin barreras físicas y tecnológicas.

Cabe mencionar que, gracias a los avances de la sociedad, en la rama de la medicina, tecnología y también en el ámbito socio-económico, se ha logrado controlar y disminuir los casos de ceguera en los últimos años. Pero es necesario tomar en cuenta que muchos de los incidentes que terminan en la pérdida de visión ya sea completa o un porcentaje, se debe a una negligencia médica o un mal tratamiento de la enfermedad.

“La Asamblea Mundial de la Salud aprobó un plan de acción destinado a reducir las discapacidades visuales en un 25% para 2019. Este es un objetivo alcanzable que requiere la colaboración de gobiernos, organismos de desarrollo, sector privado y ONG” (OMS, 2017).

Es por eso que aunque parezca un tema que pueda pasar desapercibido, es sumamente importante que las empresas que diseñan productos tecnológicos o sistemas operativos actualmente consideren un diseño universal, ya que, un gran porcentaje de personas en el mundo poseen o sufren cierto tipo de discapacidad y al igual que cualquier individuo tiene todo el derecho y el gozo para hacer uso de las tecnologías; este grupo es un segmento de mercado que si es bien estudiado y tomado en cuenta en la realización de un objeto generará bastantes ingresos para la compañía que los fabrica, además del reconocimiento

por lanzar al mercado algo accesible para todos, puesto que, no todas las compañías hacen algo similar.

4.1 Instrumentos y herramientas tecnológicas para personas con discapacidad visual que se puedan emplear en el hotel.

En el capítulo anterior se mencionó la manera en cómo se puede implementar y combinar las tics con los servicios hoteleros, teniendo en cuenta los gastos, el mantenimiento y ubicación de los productos a utilizarse, sin embargo, no hay que olvidar que por más que se tenga la mejor herramienta de apoyo en el hotel, no será nada si no existe capacitación y preparación por parte del personal para un mejor servicio al cliente.

Es importante también mencionar que el uso e implementación de nuevas herramientas tecnológicas (TICS) para personas con discapacidad visual en los últimos años ha sido un crecimiento muy notorio. Gracias al avance económico y tecnológico de la sociedad, hoy en día existe muchos instrumentos que ayudan a las personas ciegas o de poca visión para una mejor experiencia en los hoteles y que puedan vivir mejor su estadía. Existen muchas ayudas actualmente las cuales se expondrán a continuación detallando su función y el beneficio de las mismas.

Los países donde más se ocupan estos instrumentos es en Estados Unidos y algunos de Europa, esto debido a que son elaborados o fabricados en esa zona. En relación a USA, varias universidades tienen como proyecto desarrollar programas o productos tecnológicos que puedan generar una mejor vida a un grupo de personas, y una vez que realizan las diferentes pruebas y casos de estudios, pueden comenzar su distribución en mercados locales e incluso a nivel internacional. Un buen ejemplo de esto podría ser las gafas “inteligentes” para ciegos, las cuales tienen un costo promedio al valor de un celular, es decir, entre 900 a 1200 dólares.

Unas gafas inteligentes desarrolladas en la Universidad de Oxford aprovechan esa visión residual de los ciegos para permitirles orientarse y navegar a través de entornos nuevos y desconocidos. Las gafas utilizan un sistema de cámaras y

software para detectar los objetos cercanos y presentarlos de forma reconocible para el usuario (Barbuzano, 2015).

Foto N° 11: Gafas Inteligentes

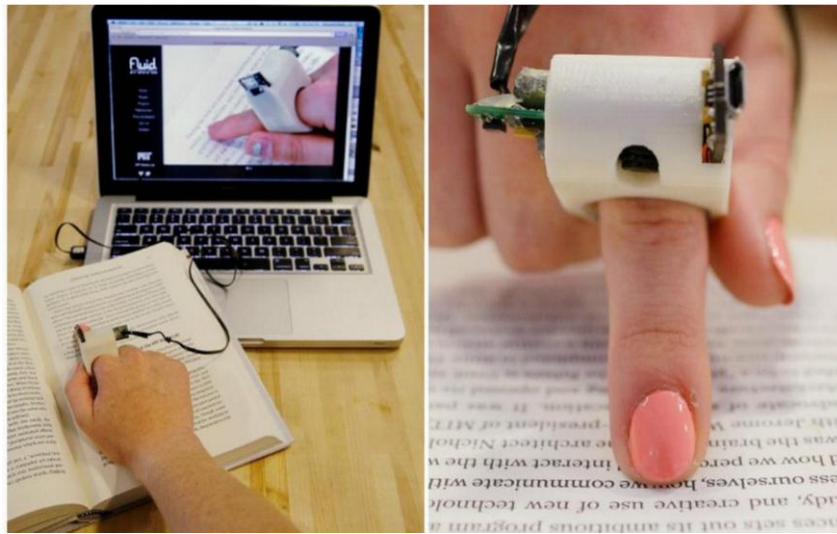


Fuente: Instituto cultural de leon, 2014

Otro aparato que también surge de un laboratorio en Estados Unidos entre profesores y estudiantes universitarios fue el anillo para leer cualquier texto. Muchas personas con discapacidad visual aprenden a leer arrastrando el dedo por el papel para no perderse. Existen prototipos, pero su venta al mercado será en el año 2019, debido a que, se está buscando la manera en que el aparato sea fácil de llevar y su uso sea óptimo y este bien diseñado.

Ese gesto intuitivo puede ayudar a las personas ciegas o con visión reducida a interpretar textos impresos gracias a un dispositivo similar a un anillo capaz de reconocer texto y leerlo en voz alta. El anillo, desarrollado por investigadores del MIT Media Laboratory, utiliza un algoritmo creado especialmente para reconocer las palabras, que pasan a un programa que las lee en voz alta. A medida que la persona mueve el dedo por la página el aparato emite señales –bien sonidos o vibraciones- para evitar que se cambie de renglón sin darse cuenta. En su estado de desarrollo actual, el anillo debe estar conectado a un ordenador que es el que realiza la interpretación y la lectura del texto, pero sus creadores ya están desarrollando una versión que podría ejecutarse en un teléfono móvil (Barbuzano, 2015).

Foto N° 12: Anillo Lector



Fuente: Milenio,2014

En internet hay diferentes programas, o softwares diseñados para personas no videntes o con baja visión, los cuales son gratuitos para su descarga y de libre comercio. El fin de estos sistemas operativos es que el sujeto pueda tener acceso a las tics, al uso de una computadora o un dispositivo móvil de una manera sencilla y que con esto el individuo pueda comunicarse o hacer uso de la tecnología de una forma rápida y sin tantas complicaciones. El software más utilizado y completo para las personas con discapacidad visual es JAWS for windows.

Un software de lector de pantalla para los usuarios de computadoras cuya pérdida de visión les impide ver el contenido de la pantalla. JAWS lee en voz alta lo que está en la pantalla del PC. Compatible con las aplicaciones de los lugares de trabajo y de la clase de uso más frecuente, con una línea braille, JAWS también proporciona una salida braille en Además de, o en lugar de la palabra. Una serie de características versátiles y opciones personalizables le permite adaptar JAWS para sus necesidades y preferencias individuales (Asociación de Discapitados Otros Ciegos de España, 2015).

Foto N°13: Sistema Operativo Jaws



Fuente: Color abc, s.f

Actualmente solo un mínimo porcentaje de personas con discapacidad visual no usan o desconocen cómo utilizar el dispositivo móvil como una herramienta de ayuda o asistente de voz para sus actividades en el celular, que como ya se sabe, su principal función es mantener comunicado a la persona con su entorno, y mantenerlo informado en ciertos aspectos como lo es, la hora, el clima, escribir o grabar algún mensaje de voz y/o texto.

Aunque depende de cada individuo que sistema operativo, programas o aplicaciones tener en su celular, existen unas cuantas aplicaciones que puede pasar por desapercibo para la persona o simplemente desconoce de su existencia; por eso el hotel puede brindar la información oportuna al momento de llegar el huésped al establecimiento o incluso promocionar en su página web estas facilidades, las cuales están al alcance de la persona mediante una descarga en su celular. Las que más se pueden adaptar y beneficiar al cliente durante su estadía en el hotel pueden ser:

KNFB Reader: Basta con sacar una foto a un texto impreso y la aplicación lo lee en voz alta para la persona. Se puede configurar para leer distintos tipos de documento y es capaz de orientar al usuario mediante comandos de voz y vibraciones para que sea capaz de colocar la cámara la posición correcta al capturar el documento (Barbuzano, 2015).

Tap Tap See: Similar al anterior, pero para identificar objetos. Basta con tomar una foto para que la aplicación nos describa el objeto fotografiado. Esta aplicación combina sistemas automáticos de reconocimiento de imagen con la ayuda de

personas reales que interpretan las imágenes. Puede servir, por ejemplo, para saber qué hay en una habitación en la que no se ha estado nunca antes, averiguar de qué

color es una prenda de ropa o poder distinguir un paquete de café normal del descafeinado (Barbuzano, 2015).

Quizá muchas personas no se percatan del daño que hacen a las personas con discapacidades al momento de marginarlas o al impedirles que se comuniquen por sus propios medios, creyendo que no son lo suficiente capaces de valerse por ellos mismos. La buena noticia es que es el mismo grupo de individuos que años atrás se quedaban callados y solo asumían su rol, actualmente y con la ayuda tecnológica respectiva han sabido romper barreras y fronteras; desde el uso de un celular o computador hasta el viajar o practicar algún deporte, y todo esto gracias a que ya cuentan con herramientas y vías de acceso para comunicarse y adquirir nuevos conocimientos.

El acceso a la comunicación en su sentido más amplio es el acceso al conocimiento, y eso es de importancia vital para nosotros (PCD) si no queremos continuar siendo despreciados o protegidos por personas videntes compasivas. No necesitamos piedad ni que nos recuerden que somos vulnerables. Tenemos que ser tratados como iguales, y la comunicación es el medio por el que podemos conseguirlo (Dall'Orso, 2011).

Por otro lado, con relación al tema de la web, muchas personas dicen que gracias a los diferentes softwares que existen, ellos pueden navegar por la mayoría de páginas en internet sin problemas, puesto que el mismo les indica el contenido, como deslizarse e incluso algunos sitios web cuentan con un número de contacto en caso de que exista duda por parte de la persona y prefiera una comunicación más directa con la empresa.

Pero hablando concretamente en el tema de la accesibilidad, muchos de los sitios webs no cuentan con un diseño inclusivo, que se adapta según la necesidad del sujeto, y esto indirectamente excluye o discrimina a la persona con discapacidad al no poder tener un acceso completo a la información. Solo uno de cada mil páginas en línea es accesible universalmente.

Recientemente se han aprobado medidas legislativas sobre accesibilidad a páginas Web, sin embargo, no hay garantías de derecho ni de hecho que regulen la necesidad de accesibilidad a los contenidos multimedia que se distribuyen a través de Internet, dispositivos portátiles de reproducción de vídeo, teléfono móvil (Muñoz, 2012).

Un ejemplo podría ser la creación de un blog, una vez en su fase de diseño y elaboración cuando se comienza a añadir el texto y las imágenes, si no se incluye un texto alternativo, el lector de voz simplemente indicara que existe un gráfico en la pantalla sin poder explicar lo que realmente e incluso en ocasiones puede salir un mensaje de que hubo un error.

Pero si por otro lado, se añade etiquetas o un texto alternativo a la fotografía, el lector podrá convertir la información de toda la página sin ningún problema; es necesario que el sitio web cuente con mucho contenido multimedia, y con mecanismos para su traducción correcta, entre los recursos que se puede utilizar están los subtítulos, las descripciones del video, audio-descripciones, entre otras, teniendo en cuenta que la finalidad es que la persona pueda acceder a los contenidos auditivos y visuales que se exponen. Para esto existen programas que ayudan a la persona con discapacidad visual como, por ejemplo, los revisores de pantalla.

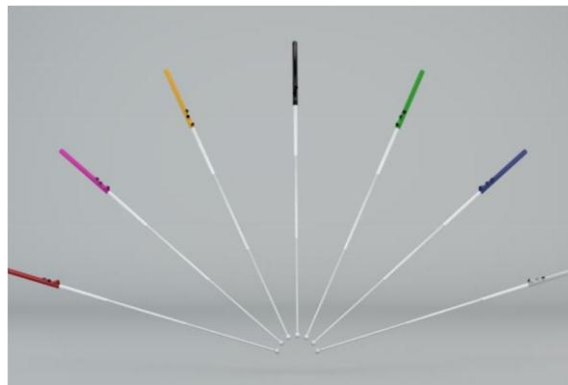
Revisores de pantalla: Son programas específicos que captura la información existente en la pantalla del ordenador, la procesa y la devuelve en forma de texto enviándola por medio de síntesis de voz, mediante la línea braille o en ambos sistemas a la vez. Existen varios programas gratuitos que están diseñados para favorecer el acceso a las TIC de personas ciegas y con baja visión. Generalmente muchos de estos programas incluyen el amplificador de pantalla, pero si observan muchos de los sistemas operativos actuales constan del amplificador, también se encuentran en idioma español (Flores, Asansa, y Rosado, s.f).

Como ya se sabe el instrumento que la mayoría de personas no videntes utiliza para su movilización es el bastón blanco, el mismo que sirve y facilita a la persona a desplazarse de un sitio a otro, y su vez detectar si existe algún obstáculo al frente, si la calle se termina, el tipo de suelo, si hay gradas, etc. Pero la desventaja de esta herramienta es que solo permite a la persona saber que impedimento hay al frente o alrededor por debajo de su cintura; sin embargo, gracias a los avances tecnológicos y los estudios en los últimos años, se ha creado un bastón inteligente para no videntes. El valor de este producto es de 800 a 1000 dólares.

El nuevo bastón genera avisos ante obstáculos por encima de la cintura que representen un serio peligro y que sean imposibles de detectar mediante un bastón blanco tradicional. Esto lo hace a través de un innovador sistema de vibración

colocado en la muñeca. Este bastón, que sólo pesa 130 gramos, incluye medidas de seguridad y es posible ajustar la distancia de detección según las características físicas del usuario como la altura o la anchura de los hombros. Además, incluye una batería recargable de alta capacidad, con autonomía para varios días, y es totalmente compatible con todos los bastones blancos que existen en la actualidad, lo que facilita una rápida familiarización del usuario con el tacto del bastón y, a la vez, permite una gran flexibilidad y adaptación a cada usuario. La detección de los objetos se realiza gracias a un conjunto de sensores que pueden adaptarse a un bastón blanco tradicional y mejorar su funcionalidad (Flores y Asanza, 2015).

Foto N° 14: Bastón Inteligente para Invidentes



Fuente: Bastonegara, 2017

Uno de los factores que impiden a los sujetos invidentes o con baja visión, el poder acceder a el uso de un aparato electrónico o a un sistema operativo para su computadora o dispositivo móvil es el tema económico; es verdad que algunas herramientas son gratuitas y de libre descarga, sin embargo, los productos tecnológicos que necesitan mayor mano de obra, tiempo, investigación, elaboración y materiales tienden a ser más caros y no tan accesibles para todas las personas debido a su condición y por los ingresos que pueden generar.

Las personas con discapacidad visual en España dicen que el precio es la razón por la que no disponen de un dispositivo adaptado o idóneo, barrera que alcanza al 46,4% del colectivo de personas con esta discapacidad. También actúa como un freno importante la conciencia de esta población en su poca capacitación para aprovechar bien las ventajas de este tipo de dispositivos, hecho que afecta a la cuarta parte del colectivo de personas con discapacidad visual (24,6%). La escasez

de información al respecto también limita su uso, algo que destaca el 13,8% del colectivo de personas con la discapacidad que consideramos en este párrafo. Un 14,6% de las personas con discapacidad visual no se ha planteado tener un teléfono móvil adaptado o idóneo (Fundación Vodafone España, 2012).

Es notable como la sociedad ha avanzado en el campo tecnológico para la ayuda a las personas con discapacidad visual, brindando mayores oportunidades y facilidades en su diario vivir, también en que la persona pueda realizar actividades de forma independiente en su casa, en el trabajo, pero sobre todo al momento de querer salir de su zona de confort y emprender un viaje y alojarse en un hotel.

Los productos que se han fabricado para individuos no videntes o con baja visión, son bastantes y cada día se intenta implementar más, algunos pueden resultar caros y otros no tanto, sin embargo, todos tienen una misma característica principal al momento de su diseño, la cual es que, la herramienta debe enfocarse en desarrollar e impulsar los otros sentidos de la persona. Así como lo explica José Muñoz en el siguiente párrafo:

“Profundizar en la sustitución sensorial, es decir, el aprovechamiento de otros sentidos en toda su potencialidad, y también, gracias al avance en el uso de las neuro prótesis visuales, la reparación por medios tecnológicos de la propia vía visual dañada” (Muñoz, 2012).

No obstante, habiendo tantos instrumentos para implementar en un hotel, es escaso por no decir casi ningún establecimiento hotelero, que cuenta con algún producto como aquellos que se mencionó previamente. Es por eso que se debe tomar más conciencia al momento del diseño del lugar, de la adquisición de herramientas que no solo ayudará a las personas con discapacidad, sino que, a su vez aportará reconocimiento al hotel por ser accesible e inclusivo. Algunas empresas hoteleras en Europa están comenzando a adoptar estas medidas, y esto en gran parte se debe a que en esos países el tema de la inclusividad es muy importante.

Existe un caso exitoso en la industria hotelera en cuanto al tema de inclusión se refiere, es NATIVE un club de hoteles, que nace con una filosofía empresarial en donde lo más importante es tener una infraestructura y servicios accesibles para todas las personas, sin importar si posee o no algún tipo de discapacidad. La mayoría de estos hoteles se encuentran en Europa, pero también hay uno en América Central, en el país de México,

esto permite creer que cada vez Latinoamérica está más cerca de contar y poder implementar servicios hoteleros accesibles

NATIVE, se enfoca mucho en la estadía y el goce de la persona en sus instalaciones, desde el hecho de no tener gradas en el hotel, esto debido a que las gradas pueden causar más lesiones, golpes y hasta cansa a la persona subir y bajar varias veces al día por diferentes motivos; también el diseño de sus habitaciones y baños son diferentes desde la ubicación de la ducha hasta como se encuentra acomodada los muebles y enseres del cuarto.

En el tema de las TICS, es el único club que ofrece 2 sistemas de accesibilidad los cuales permiten al cliente con discapacidad navegar en la página web e incluso reservar una habitación, incluso si la persona tiene limitaciones físicas en relación al uso de sitios online convencionales. También cada hotel dispone del pack de señalética en Braille y Relieve, que es elaborado con puntodis, y colgadores de puerta universales que incluyen el mensaje en braille inglés y en otros 6 idiomas.

Con el sistema W3C (el más utilizado en el mundo) puedes utilizar una línea Braille que traslada a puntos metálicos el texto que aparece en la pantalla. Y puedes utilizar el sistema Jaws de audición del texto de la pantalla a la velocidad que desees. Entre otras soluciones. Y con la herramienta inSuit podrás acceder a la información sin ver la pantalla, sin tocar el teclado y sin hablar al ordenador. Te basta soplar en el micro de tus auriculares. Este sistema permite la navegación incluso a un usuario ciego, mudo y sin movimiento en las manos. Y además puedes usarlo en cualquier ordenador, no necesariamente en el tuyo, porque la accesibilidad está incrustada en la web y no necesitas periféricos ni programas específicos (Native, S.f).

CAPÍTULO 5

RESULTADOS

La metodología empleada para el levantamiento de datos e información del presente proyecto fueron entrevistas a hoteles 5 estrellas y 2 sesiones de focus group. Las entrevistas fueron realizadas a cinco establecimientos hoteleros de la categoría de 5 estrellas en la ciudad de Quito; los parámetros que se utilizaron para escoger la muestra fue el siguiente:

Lo primero fue solicitar al MINTUR el catastro de los tipos de alojamiento en la ciudad de Quito, posterior a eso, observar cuantos hoteles constaban en la categoría de 5 estrellas, y del total, la mitad sería la muestra para efectuar las entrevistas. Los establecimientos seleccionados fueron: hotel Hilton Colon, hotel Sheraton, J.W. Marriott, NH Collection Royal Quito y hotel Dann Carlton.

Por otro lado, los dos focus group que se llevaron a cabo, contaron con la participación del moderador y 6 personas no videntes o con baja visión en cada sesión, estas mismas fueron seleccionadas por diferentes aspectos, uno de ellos fue la edad; el rango de edad fue entre los 20 a los 40 años, esto debido a que, se necesitaba que las personas sean mayores de edad y económicamente activas. El otro parámetro fue que su porcentaje de discapacidad visual sea mayor al 60%. Y por último fue que mínimo hayan salido del país alguna vez en los últimos 5 años, sin importar el motivo (comercio, negocios, ocio, deporte) pero que sí que hayan podido tener una experiencia a nivel hotelero en el tema de accesibilidad en el exterior.

Tabla N° 3: Focus Group Sesión 1

Focus Group Sesión N° 1		
Nombre	Edad	Porcentaje de discapacidad
David Rivadeneira	31	76%
Diego Rodríguez	30	66%
Elena Carrasco	25	70%
Cristina Chalá	34	65%
Katherine Franco	27	80%
Luis Laminia	30	85%

Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

Tabla N° 4: Focus Group Sesión 2.

Focus Group Sesión N° 2		
Nombre	Edad	Porcentaje de discapacidad
María Angélica Rodríguez	39	70%
Cristhian Samueza	33	75%
Kevin Freire	20	80%
Elizabeth Lincango	27	80%
Monica pilataxi	29	85%
Mauricio Suarez	30	77%

Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

5.1 Análisis de resultados de Focus Group y entrevistas.

5.1.1 Entrevistas.

En las entrevistas, algunos hoteles por falta de tiempo, disposición o por otros motivos no estaban abiertos a una entrevista, por ende, se tomó como alternativa, realizar una reservación para una persona con discapacidad visual y a través de este medio obtener la información solicitada y necesaria para esta investigación; por esta vía todos los hoteles nos brindaron las respuestas a las preguntas que se plantearon para hacer las entrevistas y los resultados fueron los siguientes.

Esquema de entrevista

- 1) ¿El establecimiento posee habitaciones para personas con discapacidad?
- 2) ¿La infraestructura cuenta con vías alternas de acceso para restaurante, oferta complementaria como rampas y pasamanos?
- 3) ¿El hotel cuenta con señalización accesible?
- 4) ¿El personal ha tenido o tiene capacitaciones sobre trato de manejo al cliente con discapacidad?
- 5) ¿En alguna zona o espacio dentro del hotel (habitaciones, ascensores, lobby, entre otros) existe sistema Braille?
- 6) ¿El hotel brinda u ofrece actividades extras o complementarias dirigidas para personas con discapacidad?
- 7) ¿El hotel ha tenido huéspedes con algún tipo de discapacidad en los últimos 6 meses?
- 8) ¿Por qué este hotel es mejor a la competencia en relación al tema de accesibilidad e inclusividad?

Resultados

1) ¿El establecimiento posee habitaciones para personas con discapacidad?

Gráfico N° 5: Entrevista Pregunta 1

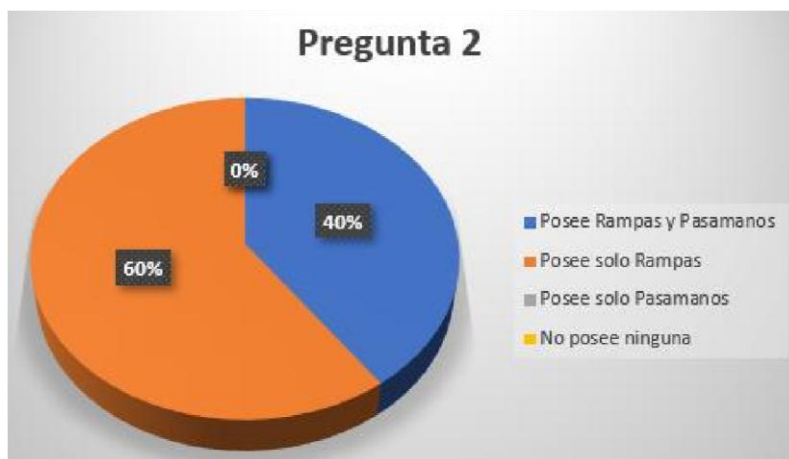


Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

Se puede observar como todos los hoteles cumplen con la ley de tener habitaciones destinadas para personas con discapacidad, sin embargo, ninguna es especializada y/o diseñada para algún tipo de discapacidad en particular.

2) ¿La infraestructura cuenta con vías alternas de acceso para restaurante, oferta complementaria como rampas y pasamanos?

Gráfico N° 6 Entrevista Pregunta 2



Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

De los 5 hoteles entrevistados 2 de ellos poseen rampas y pasamanos en sus diferentes espacios dentro del hotel para su acceso, mientras que los otros 3 solo poseen rampas; y lo importante a destacar es que todos los establecimientos cuentan con esta ayuda para las personas.

3) ¿El hotel cuenta con señalización accesible?

Gráfico N° 7: Entrevista Pregunta 3

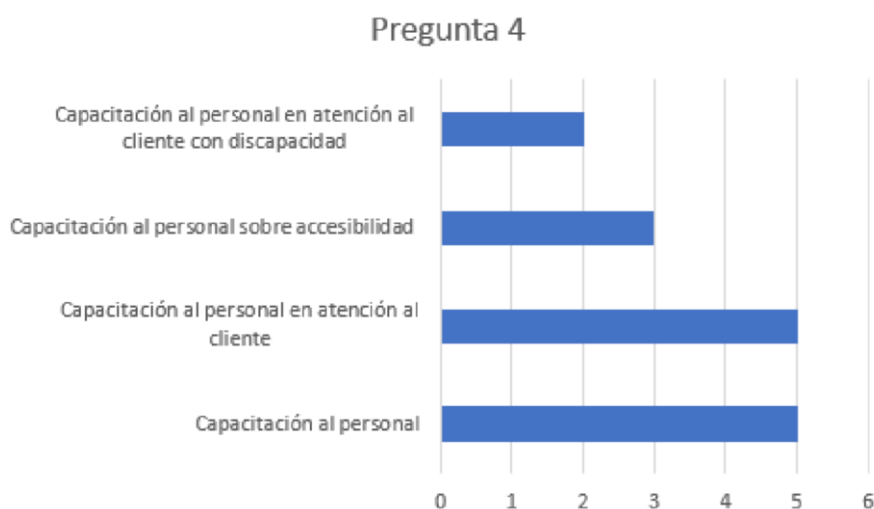


Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

Ninguno de los establecimientos contaba con señalización accesible lo cual puede indicar que no se toma muy en cuenta un diseño universal, y a su vez, no dan mucha importancia a este segmento de mercado.

4) ¿El personal ha tenido o tiene capacitaciones sobre trato de manejo al cliente con discapacidad?

Gráfico N° 8: Entrevista Pregunta 4



Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

Se puede observar como todos los hoteles han brindado capacitaciones al personal en diferentes ámbitos y a su vez en atención al cliente, un tema muy fundamental en la hotelería ya que el servicio es uno de los factores que influyen para que un huésped regrese al establecimiento. No obstante, no todos se han especializado o enfocado en la parte accesible teniendo en cuenta que se tiene huéspedes con discapacidades, y sus requerimientos o necesidades son diferentes a las demás personas.

5) ¿En alguna zona o espacio dentro del hotel (habitaciones, ascensores, lobby, entre otros) existe sistema Braille?

Gráfico N° 9: Entrevista Pregunta 5



Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

Ninguno de los hoteles cuenta con sistema Braille por lo que una persona no vidente no podría manejarse de una forma autónoma por el hotel debido a que no existe este tipo de ayuda. Esto también es un factor negativo puesto que, al ser un hotel 5 estrellas se debería contar con este sistema en ascensores y en el número de la habitación del huésped.

6) ¿El hotel brinda u ofrece actividades extras o complementarias dirigidas para personas con discapacidad?

Gráfico N° 10: Entrevista Pregunta 6
Pregunta 6

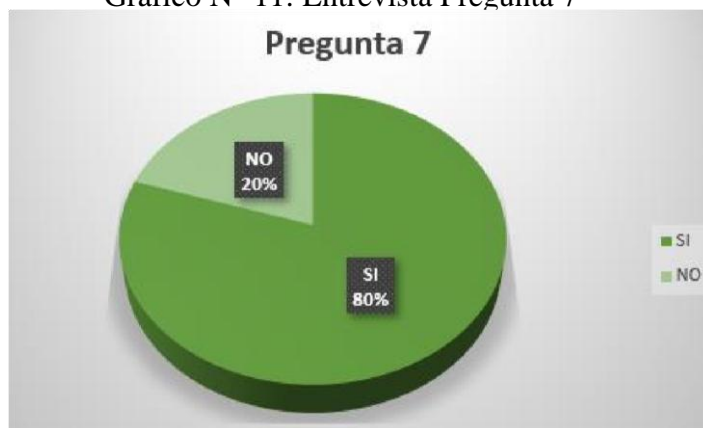


Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

Todos los hoteles mencionaron que no existe servicios hoteleros y/o actividades exclusivas para personas con discapacidades, y que la oferta complementaria como piscina, spa, gimnasio, entre otros; era lo que el cliente podía usar, teniendo en cuenta que no existe la suficiente señalización, ni los productos son del todo accesibles, pero que dentro del costo de la tarifa por alojamiento estaba incluido eso, pese a que quizá por su condición el huésped no desee o pueda utilizarlo.

7) ¿El hotel ha tenido huéspedes con algún tipo de discapacidad en los últimos 6 meses?

Gráfico N° 11: Entrevista Pregunta 7
Pregunta 7

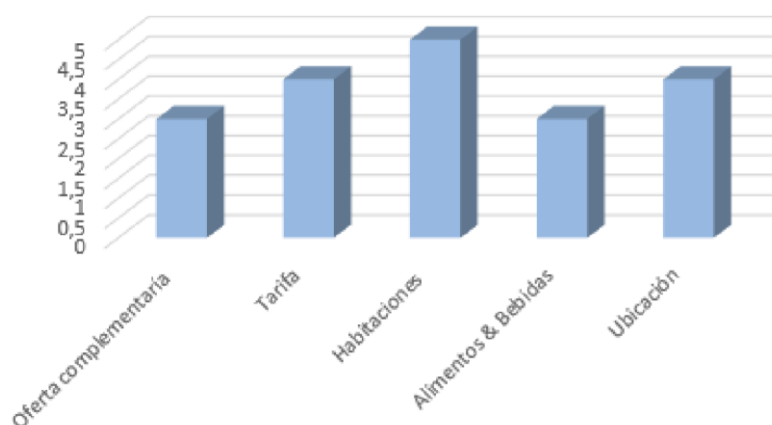


Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

El 80% de los hoteles si ha tenido huéspedes con discapacidad en estos 6 meses recientes, esto es bueno porque este grupo de personas comienzan a viajar más, saliendo de su zona de confort, por ende, los hoteles deben comenzar a adaptarse más y eliminar las barreras arquitectónicas existentes, y contar con señalización accesible. Sin embargo, el lado negativo es que al recibir huéspedes con discapacidad y no tener una infraestructura del todo inclusiva y personal capacitado para el manejo de este grupo, puede que la experiencia del cliente sea negativa, provocando que no vuelva al hotel.

8) ¿Por qué este hotel es mejor a la competencia en relación al tema de accesibilidad e inclusividad?

Gráfico N° 12: Entrevista Pregunta 8



Elaborado por: Javier Gálvez, 2018

Al momento de preguntar a los hoteles la razón de porque se podrían catalogar mejores en el tema de accesibilidad, la mayoría respondió por sus habitaciones, mencionando que el huésped se sentiría como en casa, teniendo todo a su alcance y sin tener ningún tipo de accidente. Esta afirmación, dejando de un lado el tema del cuarto, permite ver como los hoteles, piensan que al adaptar un dormitorio basta para recibir a una persona con discapacidad, descuidando el resto del edificio y servicios que brinda el lugar. Mientras que por otro lado la ubicación y la tarifa fueron otros aspectos que consideraron su mayor ventaja competitiva al momento de que un cliente escoja su establecimiento primero en vez de otro de la misma categoría.

5.1.2 Focus Group

Primero se definirá un poco el concepto de los grupos focales; para esto se lo podría considerar como un modo de entrevista grupal en donde se puede reunir de 3 a 10 personas, siendo 3 lo mínimo y 10 lo máximo para que el resultado sea mejor. En el espacio donde se realizará depende del moderador, pero se recomienda que sea en un lugar sin ruidos, cómodo para las personas y con instrumentos tecnológicos en caso de ser necesario.

La finalidad de esta reunión que contará con varios participantes los cuales pueden ser desconocidos entre ellos, sin importar su edad, género, ideología política, sin embargo, todos hablará y opinarán de un tema en específico. El moderador es quien se encarga de manejar la temática y el orden en cómo llevar la sesión y debe recaudar la mayor información posible del tema principal y observar la interacción que se genera entre los miembros del grupo.

Una vez mencionado el concepto, se explicará la modalidad y la metodología empleada en el grupo focal utilizado para esta investigación. Primero se llevó a cabo dos sesiones, cada una de ellas conto con la participación de 6 personas no videntes, tanto hombres como mujeres; el primer y segundo grupo estuvo conformado por 3 hombres y 3 mujeres, con una edad promedio de 29 años entre todos los participantes, asimismo, con una duración aproximada de dos horas cada reunión en el mes de octubre y noviembre respectivamente.

Perfil del invidente

Se pudo observar previo al inicio de cada sesión que los participantes permanecían callados y sin interactuar con la persona a su lado, todos llegaron acompañados al momento de entrar en la sala, dichos acompañantes, preguntaban si podían quedarse dentro del grupo focal o algunos casos solo preguntaban la hora de finalización. La mayoría de ellos preferían estar sin moverse, o en sus celulares hasta que todo comience. Al momento de presentarse cada sujeto prefirió solo mencionar su nombre y edad como datos personales. Ninguno mostro actitud negativa y conforme avanzaba la sesión se iban sintiendo más seguros y tranquilos al responder.

Concepciones respecto a la hotelería

Después de unos breves minutos de interactuar entre todos, con temas del día a día, saber el uno del otro, presentaciones, inquietudes previas o cualquier pregunta, se empezó con el tema de la accesibilidad en los hoteles. Todos los participantes ofrecieron alguna definición de accesibilidad e inclusión, coincidiendo en que se trataba de un espacio en donde la persona pagaba por un servicio de alojamiento con o sin oferta complementaria, y deberían ser tratados por igual, teniendo en cuenta sus requerimientos, necesidades, y que no se les impida hacer uso de las instalaciones por falta de señalización o barreras arquitectónicas.

Se generó una breve discusión en relación al tema de la señalización accesible para no videntes, por ser considerado uno de los puntos que principalmente debería tener el hotel en su diseño y que viene hacer el que más falta en la mayoría. Sistema Braille en las habitaciones o en el ascensor, pisos podo táctiles, mensajes de voz o guías de ayuda por medio de sistema de voz. La mayoría de miembros consideraban que muchos hoteles por tener rampas o ascensores cumplen con ser inclusivos, pero eso solo es el comienzo para brindar un alojamiento inclusivo.

Otro de los temas que salió durante la sesión, fue el asunto de la tarifa, la gente menciona que el verdadero problema no es el costo por la habitación es lo que ofrece el hotel; con esto se hace referencia a que, si el establecimiento tiene una tarifa rack muy alta el cliente la acepta siempre y cuando cumpla con sus expectativas, donde el servicio que se ofrezca sea de calidad, que se manejen estándares de calidad y la persona sea la prioridad del hotel durante su estadía. Se hizo la pregunta ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar usted por una noche en un hotel 5 estrellas? Las respuestas fueron distintas, pero el promedio fue de unos 200\$ a 300\$ contando con las comidas incluidas, la oferta complementaria, a su vez, que exista servicios hoteleros extras para el disfrute y ocio de la persona dentro del edificio.

Un dato interesante fue al momento de preguntar, ¿Cómo seleccionan o bajo que parámetros se basan para que ustedes decidan hacer una reserva en un hotel? Las personas comentaron que lo primero que hacen es buscar en Google “hoteles accesibles” en la ciudad que vayan, luego ingresan al sitio web de cada hotel, es en este momento donde la persona decide continuar o no; suceden dos cosas, la primera es que el individuo a través

de su software lee la pantalla y busca la habitación, tarifa, ubicación y servicios y genera la reserva, mientras que lo contrario, el diseño del sitio web no es accesible y el sistema operativo no puede traducir la información del texto e imágenes, provocando que el sujeto se salga y busque otro hotel. En caso de estar acompañados, la persona lo primero que pregunta es sobre la oferta complementaria, los servicios que puede utilizar, las ventajas que brinda el hotel, en que piso y el acceso hacia la habitación, y la distribución de cómo se encuentra en el interior el hotel.

Un detalle a tomar en cuenta, fue que más del 50% de gente no vidente pertenecen a una asociación, por ende, si un huésped con discapacidad visual tuvo una estadía memorable y supero sus expectativas, comentará con su grupo dicha experiencia y así generando más ventas al hotel, no solo sujetos con discapacidad, puesto que, siempre al momento de hacer un viaje lo hacen acompañado de dos o más personas. En la industria hotelera como se sabe la buena opinión de un cliente puede atraer a unos cuantos, sin embargo, una mala referencia hace perder a muchos clientes potenciales.

A su vez, el servicio por parte del personal influye y ayuda mucho durante su estadía. Se menciono que el empleado cumple un rol importante, desde el check in, la entrega de habitación o cualquier pedido que tenga el cliente. Todos sugirieron que, como principio básico, el botones debe detallar la habitación, donde queda el baño, la ubicación de cada cosa, cama, tv, teléfono; mencionarle la oferta complementaria del hotel y en caso de que el huésped desee brindarle un tour por las instalaciones para que la persona tenga una mejor percepción del lugar. Asimismo, se cree que las capacitaciones en atención al cliente son fundamentales, y mínimo deberían hacerse una vez trimestral o semestralmente.

Por último, los participantes mencionaron que en los próximos años las personas con discapacidades querrán viajar más, conocer el mundo, los diferentes atractivos del lugar, y poder hospedarse en lugares de calidad. Y no hay que esperar a que pase el tiempo, más bien, empezar a contar con más edificios accesibles, lugares de alojamiento que puedan brindar servicios hoteleros inclusivos desde el momento de la reserva, hasta cuando el cliente deja el establecimiento. Desean poder disfrutar de su viaje con tranquilidad y seguridad, sabiendo que son importantes para el hotel, y que invierten dinero para recibir un trato de calidad.

CAPÍTULO 6

Conclusiones

En conclusión, las personas no videntes necesitan servicios hoteleros distintos a los que normalmente se ofertan, desde la manera en cómo se encuentra diseñada la habitación, distribución de los muebles, que exista sistema Braille en diferentes espacios, páginas web accesibles, instrumentos de ayuda para movilidad o lectura, entre otras adecuaciones al lugar; sin embargo, tras el estudio realizado se puede llegar a mencionar que para el disfrute y bienestar de este grupo se necesitan de tres pilares fundamentales, el primero de ellos es atención personalizada por parte del personal del hotel, el segundo que la información brindada sea completa, garantizada y en el caso de que se pueda también en Braille, por último, la tercera es que no exista obstáculos en los diferentes caminos o accesos para zonas como restaurante, piscina, spa y toda la oferta complementaria que brinda el hotel ya que esto puede causar accidentes o daños.

No se logró hallar muchos casos exitosos en la industria hotelera en la ciudad de Quito en relación al tema de inclusividad y accesibilidad, no obstante, si existen en otras ciudades del país hoteles que no poseen barreras arquitectónicas, con un diseño universal y dan facilidades a los huéspedes en caso de tener algún requerimiento por temas de salud y/o condición física. Pero a su vez, es importante mencionar que se está comenzando a tomar más en cuenta a este segmento de mercado, ya sea, por congresos, conferencias, talleres, etc. Lo cual permite creer que en años próximos Quito puede llegar a tener una oferta hotelera accesible para personas con discapacidades.

Dentro del hotel se puede hacer realizar varios cambios o adaptaciones en la infraestructura los cuales no tendrán un alto costo de inversión, darán una imagen inclusiva y accesible en la industria hotelera, traerán a un segmento de mercado que no ha sido completamente estudiado y en los últimos años está en auge; por otro lado, la implementación de las Tics, como herramientas para actividades en el edificio y a su vez para brindar un servicio de calidad a la persona desde el momento de la reserva hasta su salida del establecimiento. Es por eso que la elaboración de un manual de buenas prácticas para la correcta adecuación del espacio físico para no videntes es muy viable, no requiere de tantas adecuaciones, asimismo el beneficio que se generaría sería muy optimo

permitiendo que el cliente quede satisfecho y el hotel consiga más reservas en relación a personas con discapacidad.

Las personas con baja visión o invidentes al no poder usar el sentido de la vista en toda su totalidad, tienden a desarrollar mejor sus otros sentidos, por ende, las actividades que se pueden implementar y fomentar convendría tener este aspecto como punto de partida; asimismo teniendo en cuenta que el sujeto con discapacidad siempre estará acompañado por uno o varios individuos, deben ser actividades en donde puedan participar todas las persona pero el enfoque principal debería ser dirigido y pensando para los no videntes.

Recomendaciones

Se recomienda mantener en cursos o talleres de atención al cliente, manejo de grupos, seminarios de accesibilidad al personal del hotel desde los directivos, hasta los empleados que tienen relación directa con los huéspedes, debido a que los servicios que se brinden dependerán mucho de la formación y preparación de cada persona, y en la industria hotelera se sabe que actualmente la diferencia por la cual se escoge a un establecimiento antes que otro, es por el servicio. Asimismo, que el hotel cuente con información y señalización en Braille y/o avisos mediante un sistema de voz.

Debido a la escasa información sobre accesibilidad en la hotelería en la ciudad de Quito, se puede tomar de modelo las medidas y acciones que han realizado diferentes asociaciones hoteleras en Europa o Estados Unidos, para ser sitios inclusivos para todas las personas; con esto se hace referencia a la adecuación del sitio, contar con una oferta complementaria la cual pueda ser realizada por todos, y también que se cumpla la normativa legal para el ocio y tiempo de recreación de cada sujeto sin que exista riesgo de daños o accidentes.

El hotel tiene espacios donde por su diseño hay barreras arquitectónicas que no se pueden suprimir, no obstante, en la mayoría de lugares existe el espacio suficiente para añadir instrumentos u objetos para la ayuda hacia las personas con discapacidad, estos no necesariamente deben estar en todo lado, basta con que estén bien distribuidos por el hotel y en zonas por donde el huésped acceda a diferentes espacios como la habitación, piscina, spa, ascensores, salas de eventos y restaurante generando una cadena de señalización. Es importante dar seguimiento a las necesidades, gustos y/o preferencias de este grupo de personas, para así, contar con los requerimientos necesarios al momento de ofrecer un alojamiento accesible.

Se puede aprovechar de la biodiversidad del país, al hacer uso de diferentes hierbas, plantas o flores para crear/conseguir micro fragancias y utilizarlas para que estén por diferentes partes de la habitación o del hotel, lo cual permita al huésped tener una mejor ubicación de las cosas; por otro lado, el uso de herramientas tecnológicas para la movilidad y el entretenimiento dentro del edificio será de gran importancia al momento de desarrollar diferentes actividades complementarias.

LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación de Discapitados Otros Ciegos de España. (2015). 10 programas para la discapacidad visual. Recuperado de: <https://asociaciondoce.com/2015/02/24/10programas-para-la-discapacidad-visual/>

Barbuzano, J. (2015). 5 ejemplos de tecnología para personas ciegas: más allá del Braille. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/innovacion/tecnologia-parainvidentes-mas-alla-del-braille>

Brinckmann, E. y Sidnei, J. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible. *Cuadernos de Turismo*. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/19621/18991>

Brusquetti, C. (S.f). JAWS, el software para no videntes. Recuperado de: <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/escolar/jaws-el-software-para-novidentes-627545.html>

Cabero, J. (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. Citado por Lorenzo, M. Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales, pp. 197-206. Granada: Grupo Editorial Universitario.

Camargo, L. O. L. (2003). *Os domínios da hospitalidade. Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo.

Capuz, G. (2015). Baños de Agua Santa ofrece un turismo accesible e incluyente. El Telégrafo. Recuperado de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/banos-deagua-santa-ofrece-un-turismo-accesible-e-incluyente>

Castro, P. y Eligio de la Puente, M. (2006). *Psicología Especial*. Tomo III. Editorial: Félix Varela. La Habana. Recuperado de https://www.ecured.cu/Discapacidad_visual

Centro Empresarial Gastronómico Hotelero. (2013). *Breve Historia de la Industria Hotelera*. Recuperado de <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historiaindustria-hotelera/>

COCEMFE. (2013). Guía sobre discapacidad y desarrollo. Recuperado de:
http://www.cocemfe.es/cooperacion/images/pdf/Guia_discapacidad_y_desarrollo_COCEMFE.pdf

Dall'Orso, C. (2011). Hoteles accesibles para personas con necesidades especiales. Recuperado de
https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyctograduacion/archivos/362.pdf

Domínguez, T. y González, M. (2015). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13, 771- 787. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88140288004>

Fernández, M. (2007). Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz, para la Universidad de Cádiz, España. Recuperado de
<http://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/15665/mtfernandezalles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia: Revista Interdisciplinar*, 9, 211-224. Recuperado de:
<https://revistaentelequia.wordpress.com/2009/05/05/turismo-accesible-importancia-dela-accesibilidad-para-el-sector-turistico/>

Flores, E., Asansa, M. y Rosado, M. (s.f) los tics para personas con discapacidad. Recuperado de: <http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/discapacidad.pdf>

Foster, D. (1994). Introducción a la industria de la hospitalidad. México: McGrawHill.

Fundación Vodafone España. (2012). Acceso y uso de las tic por personas con discapacidad. Recuperado de:
<http://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/Acceso%20y%20uso%20de%20las%20TIC%20por%20las%20personas%20con%20discapacidad.pdf>

García, A. y Fernández, A. (2005). La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia. *Revista Ciencias de la Salud*, 3, 235-246. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56230213>

García, E. y Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. Murcia. Recuperado de https://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_clasificaciones.pdf

García, F. (2013). Historia de la hotelería y de los mejores hoteles del mundo. Montañas de papel ediciones.

García, J. (2006). Identidad y alteridad en Bajtín. *Acta Poética*, 27, 45-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358045914002>

Hosteltur. (2017). Latinoamérica se compromete con el turismo accesible. Recuperado de: https://www.hosteltur.com:443/125687_latinoamerica-se-compromete-turismoaccesible.html#

Huesca, M. y Ortega, E. (2004). “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas discapacitadas físicas. Informe de resultados 2004”. Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF). Madrid.

Ibarra, J. y Panosso, A. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural*, 45. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88143642004>

Instituto cultural de león. (2014). La Universidad de Oxford crea lentes para ciegos. Recuperado de: <http://institutoculturaldeleon.org.mx/icl/story/1917/La-Universidad-de-Oxford-crea-lentes-para-ciegos#.W-Od-GgzbIV>

Leme, R. y Rejowski, M. (2011). Abordaje teórico-conceptual de la hospitalidad y sus contribuciones a la educación superior en turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(6), 1464-1482. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185117322011000600013&lng=es&tlng=es.

López, A. y Quera, M. (2006). El Hotel Accesible: Guía para su diseño, organización y gestión. Recuperado de: http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf

Milenio. (2014). Anillo lector ayuda a ciegos a leer. Recuperado de: <http://www.milenio.com/estilo/anillo-lector-ayuda-a-ciegos-a-leer>.

Millan, M. (2010). Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. *GRAN TOUR, REVISTA DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS*.

Recuperado de <http://www.eutm.es/journal/index.php/gt/article/view/56/54>

MINTUR. (2014). Mintur realizó en Pichincha el taller sobre Turismo Accesible. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/mintur-realizo-en-pichincha-el-taller-sobreturismo-accesible/>

Molina, M y Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Revista Cuadernos de Turismo*: Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/398/39813352002/>

Muñoz, J. (2012). Las TIC y la discapacidad visual. Centro de Investigación Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica. Recuperado de:

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/13227/CC127_art_18.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Native. (S.f). La accesibilidad en los hoteles. Recuperado de: <https://www.nativehotels.org/accesibilidad/>

OMS. (2014). 10 datos sobre la ceguera y la discapacidad visual. Recuperado de <http://www.who.int/features/factfiles/blindness/es/>

OMS. (2017). Ceguera y discapacidad visual. Recuperado de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

OMT. (2016). Panorama OMT del turismo internacional (2016.a ed.).

Recuperado a partir de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>

OMT. (2016). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance. Madrid. Recuperado a partir de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>

- Pérez, D. y González, D. (2003). Turismo accesible “Hacia un Turismo para Todos”. Recuperado a partir de http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/52_fr.pdf
- Pita, M. D. P. S. (2009). Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos. ROTUR: Revista de Ocio y Turismo, 2(1), 157-173.
- Rojas, Y. (2014). *Turismo Accesible y soluciones normativas en Latinoamérica*. Lima, Perú: Nobuko.
- SASSAKI, R. (1997). *Inclusão, construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro, Brasil: WV
- Swissôtel Hotels & Resorts. (s.f). Swissôtel Quito. Recuperado de: <https://www.swissotel.es/hotels/quito/>
- Vogel, N. (2006). Not marketing to people with disabilities? You’re missing out. Most marketers are ignoring loyal consumer segment that has ‘sizable spending power. Recuperado de <http://springboard.com.s75811.gridserver.com/wpcontent/uploads/2009/08/AdvertisingAgeArticlePublished.pdf>
- WERNECK, C. (1997). *Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva*. Rio de Janeiro, Brasil.

