

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **CAROLINA MONSERRAT BOADA CÓRDOVA** C.I. **1711990562** autor del trabajo de graduación intitulado: **"Análisis de las necesidades del segmento de mercado con discapacidad motriz, para la implementación de infraestructura universal y accesible en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Quito"**, previa a la obtención del grado académico de **LICENCIADA EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** 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, 03 de octubre de 2013



Carolina Monserrat Boada Córdova  
C.I. 1711990562

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

Yo, Mtr. Katalina Almeida Ferri, directora de esta disertación, certifico que el Srta. Carolina Monserrat Boada Córdova con CI 171199056-2 ha realizado con mi dirección este trabajo titulado "Análisis de las Necesidades del Segmento de Mercado con Discapacidad Motriz, para la Implementación de Infraestructura Universal y Accesible en los Hoteles Cinco Estrellas De La Ciudad De Quito" 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.

  
Mtr. Katalina Almeida Ferri.

**Quito, 11 de Junio de 2013**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECIADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**DISERTACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL**

**ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DEL SEGMENTO DE MERCADO CON  
DISCAPACIDAD MOTRIZ, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
INFRAESTRUCTURA UNIVERSAL Y ACCESIBLE EN LOS HOTELES CINCO  
ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO**

**CAROLINA MONSERRAT BOADA CÓRDOVA**

**DIRECTORA: MTR. KATALINA ALMEIDA**

**QUITO, 2013**

## **I) DEDICATORIA:**

*A mi hijo Eduardo Andrés Aguilar*

Por ser mi fuente inspiración, por su ternura y aquella sonrisa que me dan fuerzas para salir adelante y luchar cada día. Por ser la persona más importante en mi vida, por compartir conmigo mis mejores y peores momentos, por tenerme paciencia y amarme sin condiciones. A ti hijo amado te dedico el presente trabajo de disertación.

## **II) AGRADECIMIENTOS:**

Al señor Jesucristo, quien con su amor y su ejemplo inspira mi camino y me da fuerzas para seguir adelante. Sin Él nada fuera posible.

Al señor Robert Ramia, por ser la persona que me abrió las puertas y me animó a dar este gran paso. Por compartir conmigo sus conocimientos y su sabiduría, pero principalmente por ser más que jefe, un amigo.

A Katalina Almeida, mi Directora de Tesis, por su eficiente apoyo y entrega, sin su guía y su conocimiento, no lo habría logrado.

A mi padre por ser un ejemplo de esfuerzo y trabajo, por sacarnos adelante y por ser un pilar importante en la construcción de mi carrera.

A mi madre quien con su ternura y cariño me apoyó siempre, a quien le debo lo que soy ahora, y aunque no me acompañe hoy físicamente, su recuerdo es la luz que me guía en todo momento.

A mi hermana, Paola Boada por transmitirme valiosos ejemplos de perseverancia, lucha y superación, por confiar en mí y alentarme en este proyecto de disertación.

A la señora Yvonne Ramia, por su constante apoyo y su afecto sincero.

A mis amigos y amigas que de igual manera me animaron a dar este gran paso.

### III) TABLA DE CONTENIDOS:

I) DEDICATORIA:.....	I
II) AGRADECIMIENTOS: .....	II
III) TABLA DE CONTENIDOS: .....	III
IV) RESUMEN O ABSTRACT .....	VIII
CAPÍTULO 1 .....	1
1.1 JUSTIFICACIÓN: .....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	5
1.3 HIPÓTESIS:.....	5
1.4 OBJETIVOS: .....	5
1.4.1 <i>Objetivo General:</i> .....	5
1.4.2 <i>Objetivos Específicos:</i> .....	5
1.5 ANTECEDENTES O MARCO REFERENCIAL .....	6
1.6 MARCO TEÓRICO.....	9
1.7 MARCO CONCEPTUAL:.....	16
CAPÍTULO 2 .....	19
2 MARCO METODOLÓGICO .....	19
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
2.3 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN:.....	19
2.3.1 MÉTODO HERMENEÚTICO .....	19
2.3.2 MÉTODO CUALITATIVO.....	20
2.3.3 MÉTODO INDUCTIVO.....	20
2.4 TÉCNICAS .....	20
2.4.1 ENTREVISTAS .....	20
2.4.2 INFORMACIÓN DOCUMENTAL.....	20
2.4.3 VISITAS DE CAMPO .....	21
2.5 INSTRUMENTOS .....	21
2.6 ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS .....	22
2.6.1 VALIDACIÓN DE DATOS .....	23
2.6.2 EDICIÓN DE DATOS.....	24

2.6.3	ANÁLISIS DE DATOS .....	24
CAPÍTULO 3 .....		25
3.	UN ENFOQUE HACIA LA DISCAPACIDAD: ASPECTOS RELEVANTES .....	25
3.1	CONCEPTO DE DISCAPACIDAD:.....	25
3.2	EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA DISCAPACIDAD .....	26
3.3.1	DISCAPACIDAD AUDITIVA:.....	30
3.3.2	DISCAPACIDAD VISUAL: .....	31
3.3.3	DISCAPACIDAD MOTRIZ.....	31
3.4	TURISMO ACCESIBLE, UN DERECHO O UNA NECESIDAD .....	35
3.5	LA PARTICIPACIÓN GUBERNAMENTAL EN EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE .....	37
3.5.1	NORMATIVA LEGAL INTERNACIONAL .....	38
3.5.2	NORMATIVA LEGAL LOCAL .....	41
CAPÍTULO 4 .....		44
4.1	BARRERAS SOCIALES.....	44
4.1.1	EXCLUSIÓN: UNA REALIDAD CON MIRAS AL CAMBIO.....	44
4.1.1.1	ANTECEDENTES:.....	44
4.2	BARRERAS ARQUITECTÓNICAS .....	47
4.3	INCLUSIÓN SOCIAL .....	47
4.3.1	LOGROS ALCANZADO POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	50
4.3.1.1	ASISTENCIA SOCIAL .....	51
4.3.1.2	INSERCIÓN LABORAL.....	52
4.3.1.3	EDUCACIÓN .....	54
4.3.1.4	ASPECTOS TURÍSTICOS .....	55
CAPÍTULO 5 .....		58
5.	LA VISIÓN DEL EMPRESARIO HOTELERO.....	58
5.1	SITUACIÓN ACTUAL DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN LA CIUDAD DE QUITO (SECTOR DE LUJO).....	59
5.2	NECESIDADES DEL SEGMENTO CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN EL ÁMBITO DEL HOSPEDAJE. ....	60
5.3	DEMANDA POTENCIAL EXISTENTE: SUS CARACTERÍSTICAS .....	62
5.4	INFRAESTRUCTURA HOTELERA ACCESIBLE.....	66

5.4.1 ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD HOTELERA .....	68
5.4.1.1 ACCESIBILIDAD AL EXTERIOR .....	68
5.4.1.2 ENTRADA AL EDIFICIO .....	69
5.4.1.3 VESTÍBULO Y RECEPCIÓN.....	72
5.4.1.4 ACCESIBILIDAD FÍSICA.....	73
5.4.1.5 HABITACIONES .....	74
5.4.1.6 CAFETERÍA Y RESTAURANTE .....	78
5.4.1.6 SALONES.....	79
5.4.1.7 PISCINA .....	81
5.4.2 CERTIFICACIONES .....	81
5.5 ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA ACCESIBLE EN LOS HOTELES 5 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO.....	83
5.5.1 INTRODUCCIÓN .....	83
5.5.2 CLASIFICACIÓN DE HOTELES: .....	90
5.5.2.1 ALAMEDA HOTEL MERCURE.....	91
5.5.2.2 HOTEL BEST WESTERN PLAZA .....	92
5.5.2.3 HOTEL DANN CARLTON QUITO .....	93
5.5.2.4 HOTEL HILTON COLÓN QUITO.....	95
5.5.2.5 HOTEL JW MARRIOTT QUITO .....	96
5.5.2.6 HOTEL QUITO COMPASS HOTELS .....	98
5.5.2.7 HOTEL RADISSON ROYAL QUITO.....	99
5.5.2.8 HOTEL FOUR POINTS SHERATON.....	100
5.5.2.9 HOTEL SWISSOTEL QUITO .....	101
5.5.3 RANKING HOTELES.....	103
5.6 RESULTADOS.....	104
6. CONCLUSIONES: .....	109
7. RECOMENDACIONES .....	113
8. BIBLIOGRAFÍA.....	115
9. ANEXOS.....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Clasificacióón de los Derechos de los Ciudadanos.....	46
Tabla N° 2: Perfil del Turista que Visita el Perú.....	66
Tabla N° 2: Habitaciones con Funciones de Movilidad.....	76
Tabla N° 4: Matriz de Infraestructura Hotelera Accesible.....	86
Tabla N° 5: Accesibilidad en los Hoteles Cinco Estrellas de la Ciudad de Quito ...	103

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Teoría de los Sistemas .....	21
Gráfico N° 2 : Pirámide de Mashlow .....	61

## ÍNDICE DE PLANOS

Plano N° 1: Accesibilidad al Exterior .....	68
Plano N° 2: Estacionamiento.....	69
Plano N° 3: Estacionamiento Temporal .....	69
Plano N° 4: Entrada al Edificio .....	70
Plano N° 5:Pasamanos.....	71
Plano N° 6: Pendientes Longitudinales .....	71
Plano N° 7: Pendientes Transversales .....	72
Plano N° 8: Puertas.....	72
Plano N° 9: Mostrador de Recepción .....	73
Plano N° 10 : Corredores y Pasillos .....	74
Plano N° 11: Ascensores .....	74
Plano N° 12: Habitaciones.....	75
Plano N° 13: Baño .....	77
Plano N° 14: Barras de Apoyo Inodoro.....	77
Plano N° 15: Ducha .....	78
Plano N° 16: Cafetería y Restaurante.....	78
Plano N° 17: Bar.....	79

Plano N° 18: Salones .....	80
Plano N° 19: Mesasa para Eventos.....	80
Plano N° 20: Grúas sumergibles.....	81

## ÍNDICE DE FOTOS

Foto N° 1: Habitación Hotel Mercure .....	92
Foto N° 2: Habitación Hotel Best Western Plaza.....	93
Foto N° 3: Habitación Hotel Dann Carlton .....	94
Foto N° 4: Baño Público Hotel Dann Carlton .....	95
Foto N° 5: Habitación Hotel Hilton Colón.....	95
Foto N° 6: Baño Público Hotel Hilton Colón.....	96
Foto N° 7: Ducha Habitación Hotel Hilton Colón .....	96
Foto N° 8: Habitación Accesible Hotel Hilton Colón .....	96
Foto N° 9: Habitación Hotel JW Marriott .....	97
Foto N° 10 : Ducha Hotel JW Marriott .....	98
Foto N° 11: Piso Acceso Ducha Hoteñ JW Marriott.....	98
Foto N° 12: Baño Público Hotel JW Marriott.....	98
Foto N° 13: Habitación Hotel Quito.....	98
Foto N° 14: Entrada Baño Habitación Hotel Quito.....	99
Foto N° 15: Ducha Baño Habitación Hotel Quito.....	99
Foto N° 16: Habitación Accesible Hotel Quito.....	99
Foto N° 17: Habitación Hotel Radisson Royal.....	99
Foto N° 18: Habitación Accesible Hotel Radisson Royal .....	100
Foto N° 19: Baño Habitación Hotel Radisson Royal .....	100
Foto N° 20: Ducha Habitación Hotel Radisson Royal .....	100
Foto N° 21: Habitación Four Points Sheraton .....	101
Foto N° 22: Habitación Swissotel Quito .....	102
Foto N° 23: Baño Habitación Swissotel Quito.....	103
Foto N° 24: Habitación Accesibles Swissotel Quito .....	103
Foto N° 25: Baño Público Swissotel Quito .....	103

#### **IV) RESUMEN O ABSTRACT**

Los libros y la historia han sido testigos de los diferentes procesos por los que ha pasado la discapacidad. En un inicio las personas portadoras de deficiencias tuvieron que enfrentar el rechazo de la sociedad y la religión, siendo víctimas de infanticidios, crueldad y marginación. Los procesos históricos van tomando un matiz diferente que conlleva, posteriormente en la Edad Media y Moderna, al colectivo con discapacidad a vivir de la mendicidad y la conmiseración. La lucha ha sido constante, y con el paso del tiempo, a finales del siglo XX y principios de este siglo, la visión que la sociedad tiene sobre la discapacidad toma un giro diferente, se inician importantes procesos de integración en los diferentes ámbitos como la asistencia social, inclusión laboral, educación y turismo.

El turismo, a más de satisfacer una necesidad (autorrealización), es “un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano” (OMT, 1998), por esto en varios países se ha visto la necesidad de fomentar un turismo inclusivo que permita al colectivo con discapacidad disfrutar del ocio y la recreación en la misma medida que lo hacen los demás. Un papel importante juegan los hoteles en el desarrollo de esta actividad, por lo que determinar la existencia de una oferta accesible es imperativo, así como conocer cuáles son las necesidades específicas de este segmento de mercado en lo relacionado al hospedaje, para poder atender sus exigencias de manera eficiente.

# CAPÍTULO 1

## 1.1 JUSTIFICACIÓN:

La discapacidad es un tema complejo que ha sido debatido en los últimos años desde varios puntos de vista y en una esfera global. Barton (1998) señala que por muchos años el tema de discapacidad fue visto como un asunto médico relacionado con falencias mentales o físicas que ponía a la persona con discapacidad en una situación de desventaja dentro del entorno social, en el ámbito laboral, de estudio, recreacional, etc. Las personas con discapacidad fueron contantemente segregadas y excluidas:

Términos como inválido, tarado, tullido, impedido, minusválido o retrasado, significan tanto una pérdida funcional, como una carencia de valor...legitimando las visiones médicas y negativas de la discapacidad...Pero la discapacidad es una categoría social y política, en cuanto implica prácticas de las regulaciones y las luchas por la posibilidad de elección, la potenciación, y los derechos. Esta es una forma muy diferente de entender a la discapacidad, que conlleva un conjunto alternativo de supuestos, prioridades y explicaciones, en donde la discapacidad surge del fracaso de un entorno social estructurado a la hora de ajustarse a las necesidades y las aspiraciones de los ciudadanos con carencias, más que la incapacidad de las propias personas para adaptarse a las exigencias de la sociedad. (Palacios, 1998, p. 174).

Como todo ser humano la persona con discapacidad tiene necesidades que deben ser cumplidas y satisfechas para poder desarrollarse a plenitud. Brogna (2009) opina que no se trata únicamente de cubrir necesidades básicas, médicas y de apoyo o de cubrir necesidades comunes desarrollando programas especializados, sino más bien lograr un cambio en la “política social” buscando la integración de los individuos discapacitados en todos los ámbitos y aspectos de la colectividad, pues el principal problema no radica en lo que la persona discapacitada no puede hacer, sino más bien en lo que la sociedad considera que puede o no hacer.

Brogna (2009), en su libro *Versiones y Visiones de la Discapacidad*, hace referencia al Plan de Acción Mundial de las Personas Discapacitadas, aprobado por las Naciones Unidas donde se menciona que:

Las sociedades tienen la obligación de hacer que su medio ambiente físico, en general, sus servicios sociales y de salud, sus oportunidades educativas y laborales, así como su vida cultural y social, incluido los deportes sean totalmente accesibles a los impedidos. Esto no solo beneficia a

los impedidos sino a la sociedad en su conjunto. Una sociedad que excluye a un cierto número de sus miembros es una sociedad empobrecida. Los impedidos no deben ser considerados como un grupo especial con necesidades diferentes de las del resto de la comunidad, sino como ciudadanos corrientes que experimentan dificultades especiales para lograr la satisfacción de sus necesidades humanas ordinarias. No se deben tratar por separado las actividades para mejorar las condiciones de los impedidos, sino que deben formar parte integrante de la política y la planificación generales en cada sector de la sociedad. (Brognna, 2009, pg. 78).

Actualmente el tema de igualdad e inclusión social, para personas con discapacidad, ha ido tomando fuerza en varios países de Europa y América Latina. Se han realizado varias convenciones como La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008), Convención Latinoamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad (2004), Convención Sobre los Derechos del Niño (contiene una referencia específica sobre discapacidad); se han creado leyes como la Ley 8/95 de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas, Ley 51/2003 sobre Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. Ley 13, 1998 de Integración Social de los Minusválidos, Ley Sobre Discapacidades (2001), entre otras.

Dentro de estas convenciones y leyes se ha buscado la creación de un ambiente de igualdad, pretendiendo fomentar la accesibilidad mediante diseños universales y espacios que puedan ser utilizados por todos. La Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, publicado en el Registro Oficial 329, del año 2008, en el Art. 9.1, sobre la accesibilidad dice:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente, y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información, y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso se aplicarán a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte, y otras instalaciones exteriores e interiores... (Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, publicado en el Registro Oficial 329, 2008, pg. 7).

En el Ecuador la preocupación del actual gobierno, bajo la dirección del Vicepresidente de la República Lenin Moreno a partir del año 2007, se ha dirigido, en su mayoría, a la ayuda

social como: el acceso a la educación, la salud (seguros de vida), becas, inserción laboral mediante la creación de políticas laborales, créditos hipotecarios y quirografarios, tarifas preferenciales, exenciones arancelarias, seguridad social, accesibilidad; sin embargo lo que se ha hecho en lo relacionado a accesibilidad no ha sido mucho a pesar de lo estipulado en la Ley Sobre Discapacidades, publicada en el Registro Oficial 301, del año 2001, en su Art. 19 inciso a), que garantiza la accesibilidad en toda obra pública y empresa privada de servicio público, las que deberán contar con accesos, medios de circulación, señalización, instalaciones adecuadas para personas con discapacidad. De igual manera en la Constitución de la República, en el Capítulo III, Art. 47.10, garantiza el acceso a bienes y servicios, eliminando todo tipo de barreras arquitectónicas.

Miranda (2007) menciona que hoy en día hablar de accesibilidad resulta de suma importancia, pues la inclusión social para personas discapacitadas ya no es un tema ajeno ni desconocido para la humanidad. Cuando hablamos de accesibilidad nos referimos a las facilidades que una persona con discapacidad puede obtener para acceder a la información, a la comunicación o a entornos físicos sin necesidad de ayudas especiales. El Turismo Accesible surge como una expresión más del deseo de la autonomía, vida independiente e inclusión de las personas con discapacidad, pero conduce a un objetivo generalizable del turismo para toda la población.” (CERMI, 2005, pg. 16)

De acuerdo con la Comisión Europea (2005) los establecimientos hoteleros y turísticos están en constante competencia. Cada uno de ellos pretende ofrecer mejores servicios basados en la atención al cliente y la calidad, sin embargo el tema de accesibilidad hoy en día le da a la oferta turística un valor agregado, proporcionando a los establecimientos ciertas “ventajas competitivas”. Estudios realizados por la Comisión Europea (2005), demuestran que “las personas con discapacidad, son clientes fieles que regresan a los lugares que ofrecen una accesibilidad adecuada...” (Comisión Europea, 2005, pg. 5)

Las facilidades de acceso dentro de los establecimientos deben enfocarse, preferentemente, en la creación de un entorno físico universal, poco adaptado evitando la construcción de barreras como escaleras, puertas estrechas, gradas, etc.

Un reportaje publicado por la revista Horeco (2005) hace referencia a que en el mundo existen alrededor de 500 millones de personas con algún tipo de discapacidad, por lo que fomentar un turismo para todos, más allá de un tema social y de derecho, representaría para las personas involucradas en turismo el aumento de su rentabilidad, ya que este segmento

de mercado al no tener dependencia laboral pueden viajar en cualquier época del año, llegando incluso a ser una excelente alternativa durante la temporada baja.

Según Jiménez (2010) un 20% de la población en Europa padece de alguna discapacidad ya sea permanente o parcial, cifra que irá incrementando con el transcurso de los años debido al aumento de personas de la tercera edad. Los administradores turísticos están conscientes de que esta demanda ha ido creciendo y se han visto obligados a proporcionar servicios universales y accesibles, que permitan a las personas con discapacidad disfrutar de la actividad turística. Cada viaje organizado por una persona discapacitada representa un elevado número de noches pues este segmento generalmente no viaja solo. Este tipo de turismo generaría, refiriéndose únicamente al mercado europeo, 630 millones de pernoctaciones.

Rojo (2009), en su libro Turismo para Todos Ética y Derechos de Sustentabilidad explica que:

El Brasil tiene 13 millones de deficientes físicos. Personas que presentan innumerables dificultades para viajar y aprovechar sus momentos de descanso. Escaleras, puertas estrechas, rampas ocupadas por automóviles, predios públicos y puntos turísticos inaccesibles son algunos obstáculos que el portador de deficiencias precisa enfrentar diariamente. (Rojo, 2009, pg. 7)

Como se puede comprender en esta publicación, la demanda existe pero se encuentra limitada el momento de realizar cualquier actividad, incluyendo al turismo y hospedaje, debido a obstáculos físicos permanentes que deben enfrentar.

Un artículo publicado por Diario el Universo (2009), menciona que en el Ecuador un 12.8% de la población presenta algún tipo de discapacidad, ocupando el tercer lugar dentro de los países con mayor número de discapacitados en América (Perú en primer lugar con 18.5%, seguido por Estados Unidos con 15%).

En nuestro país existen muy pocas publicaciones e investigaciones especializadas sobre turismo accesible, sin embargo es indispensable iniciar un proceso de inclusión en el ámbito del ocio y la recreación, para lo que resulta prioritario identificar las necesidades y deseos de este tipo de mercado en lo referente al hospedaje, en el caso específico de este estudio, para realizar implementaciones accesibles y universales, e inversiones rentables y sostenibles que satisfagan a esta demanda en crecimiento.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

La falta de estudios e investigaciones en nuestro país sobre las necesidades que tienen las personas con discapacidad, en relación a los servicios hoteleros, ha impedido el desarrollo pleno de la actividad turística, ya que hasta hoy el sector hotelero ha confiado que las personas con discapacidades se adapten al servicio existente; cuando lo adecuado es realizar un estudio especializado sobre las necesidades de este segmento de mercado para adaptar el servicio con el objetivo de satisfacer los deseos y demandas de este sector.

## **1.3 HIPÓTESIS:**

La dificultad que tienen las personas con discapacidad motriz para desarrollar la actividad turística, estaría en parte determinada por las barreras físicas encontradas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Quito. Se debería analizar las necesidades del segmento de mercado con discapacidad móvil para definir una propuesta de accesibilidad en los hoteles cinco estrellas de la ciudad.

## **1.4 OBJETIVOS:**

### ***1.4.1 Objetivo General:***

- Identificar las necesidades específicas del segmento de mercado con discapacidad, para determinar los cambios y adecuaciones que deben hacerse en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Quito, y así fomentar un turismo accesible.

### ***1.4.2 Objetivos Específicos:***

- Recopilar información bibliográfica relacionada con personas que presentan discapacidad motriz, con el propósito de analizar y definir sus necesidades en relación al turismo y al hospedaje.
- Obtener información sobre turismo accesible, para determinar los aspectos que se deben tomar en cuenta en el desarrollo de la actividad hotelera para personas con discapacidad motriz.
- Identificar la existencia de una demanda hotelera potencial del segmento de mercado con discapacidad motriz.
- Indagar en el sector hotelero si existe el conocimiento sobre el segmento de mercado con discapacidad, y las posibilidades de adaptación de instalaciones accesibles a su infraestructura, previa investigación sobre tecnologías, ayudas técnicas, y arquitectura accesible, que puedan ser implementadas en los hoteles de la ciudad de Quito,

## **1.5 ANTECEDENTES O MARCO REFERENCIAL**

En los primeros años, en la época de los grandes imperios como el griego y el romano el tema de la discapacidad estuvo latente. En aquellos tiempos la discapacidad fue relacionada con maldiciones y hechos dramáticos como la eugenesia, la mendicidad y la pobreza. La cultura Griega, una cultura que rendía culto a la belleza, no podía permitir que personas tullidas o deformes fueran parte de ellos, por esto se realizaba prácticas crueles como el infanticidio, pues los niños eran considerados como simples objetos de sus padres y no como personas. (Palacios, 2008)

La aparición del cristianismo le dio un giro a la crueldad y la compasión fue el sentimiento que nació hacia las personas portadoras de deficiencias, lamentablemente permanecía latente el tema de marginación pues la única forma de subsistencia posible era la caridad y la mendicidad. (Palacios, 2008).

Los años transcurren, la ciencia y la sociedad evolucionan y con ello la discapacidad toma un giro diferente. Se descarta la posibilidad de que la discapacidad era una maldición, y se la relaciona con la medicina. La persona discapacitada puede mejorar su calidad de vida en tanto en cuanto pueda ser rehabilitada. Hoy en día la discapacidad no es vista o considerada con un aspecto únicamente médico, sino como un aspecto que concierne a la sociedad, conllevando a la defensa de los derechos de las personas con capacidades especiales y abriendo una puerta a la inclusión en todos sus matices, aunque hasta hoy no se haya logrado eliminar por completo a la discriminación. (Palacios, 2008).

Campoy (2004), en su libro *Los Derechos de las Personas con Discapacidad: Perspectivas Sociales, Políticas, Jurídicas y Filosóficas* menciona que:

La igualdad como norma no suprime a la igualdad como hecho. En este contexto, no podemos obviar que la indiferencia respecto de la situación de desventaja a la que se lleva a las personas con discapacidad como consecuencia de un entorno inaccesible se configura como una discriminación indirecta. (Campoy, 2004, pg. 193)

Si bien el tema de los derechos de las personas con discapacidad no son de desconocimiento de la colectividad, de nada ha servido conocerlos, si ellos no pueden acceder y gozar de esos derechos, pues continúa la existencia de barreras físicas y sociales.

De acuerdo con el Informe para el Primer Debate del Proyecto de Ley Orgánica de Igualdad y Defensa de las Personas con Discapacidad (2011), se entiende por discapacidad:

La condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales que evidencian una disminución o supresión permanente, de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales, intelectuales y mentales, de origen genético, congénito o adquirido, que pese a tratamientos clínicos y/o quirúrgicos, manifieste secuelas de carácter permanente, al interactuar con el entorno, restringen al menos el 30% de su capacidad para realizar actividades de la vida diaria ( Primer Debate del Proyecto de Ley Orgánica de Igualdad y Defensa de las personas con Discapacidad, 2011, pg. 5).

Sin embargo, actualmente el concepto de discapacidad se ha ido modificando, abriendo una puerta al concepto de personas con diversidad funcional, entendida como:

Dentro de la gran variedad humana se puede considerar a las personas con discapacidad como un grupo diferenciado con necesidades especiales. En los últimos años, el término personas con diversidad funcional está sustituyendo al de personas con discapacidad, al considerar los propios implicados que hace referencia a la persona como sujeto de una serie de capacidades, más que de discapacidades, que le confieren ese carácter de diversidad. (Miranda, 2007, pg. 5)

La preocupación por crear espacios accesibles para personas con discapacidad es hoy en día un realidad irrefutable, por esto se han creado e instituido leyes a nivel mundial que defienden los derechos de las personas discapacitadas, principalmente en el tema de accesibilidad, procurando adoptar conceptos que aborden el principio de igualdad, como es el caso de la universalidad para garantizar la no discriminación de las personas con discapacidad. Otros conceptos importantes establecidos para garantizar los derechos de las personas discapacitadas son el de normalización de la sociedad, la inclusión social, entre otros. (De Asís, 2007)

La inquietud por la defensa de los derechos de las personas con capacidades especiales no es únicamente un asunto relevante para España o países dentro del continente europeo, sino también un tema importante en América Latina, es así que en la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad, en la que participó el Ecuador, se pretende fomentar la eliminación de cualquier forma de discriminación contra las personas con discapacidad, para lograr su completa integración en la sociedad, promoviendo su participación en el empleo, las comunicaciones, la recreación, el trabajo, la educación, etc.

La Convención también promueve en el Art. 3.1, inciso b) la creación de medidas para eliminar las barreras de acceso a edificios, comunicaciones y transporte para las personas con discapacidad.

En el Ecuador, La Ley sobre Discapacidades (2001), en el Art. 4, inciso b) promueve la eliminación de barreras físicas, sociales, comunicacionales. En el Art. 9, inciso a) promueve la accesibilidad, garantizando la utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando las barreras que impidan el desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Establece, además, que toda obra de acceso público deberá tener ingresos, medios de circulación, instalaciones aptas para personas con Discapacidad.

Así mismo, la Constitución de la República, en el Capítulo III, Art. 47.10, garantiza el acceso de personas discapacitadas a bienes y servicios, eliminando todo tipo de barreras arquitectónicas.

Redondo (2010) indica que la actividad turística constituye una actividad económica importante a nivel mundial, ya que genera ingresos considerables para los países que se dedican a ella. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud OMS en el mundo existe alrededor 600 millones de personas con discapacidad que no pueden acceder a los servicios turísticos, a pesar de existir gran variedad de servicios, debido a la falta de infraestructura universal y accesible.

El turismo accesible o turismo para todos es aquel que facilita el desarrollo de la actividad turística para todas las personas independientemente de su edad o discapacidad, y que tengan dificultad en la movilidad o comunicación. Este tipo de turismo pretende la creación de productos y servicios disponibles para la mayor cantidad de personas, con distintas habilidades, intentando abarcar casi todas las situaciones posibles (CERMI, 2005).

El turismo fomenta la igualdad, pues el ocio y la recreación son un derecho de todos los individuos, actualmente la demanda de turismo accesible está creciendo de tal manera que los establecimientos turísticos están viendo la necesidad de crear espacios adecuados y de calidad que respondan a las necesidades de este tipo de consumidores. Generalmente la calidad está asociada con la accesibilidad y la universalidad, ya que lo que es bueno para personas con problemas de movilidad, es bueno para todos. (Jiménez, 2010)

El mercado potencial para la industria turística accesible en Europa estaría compuesto por el 72% de la población con discapacidad, unos 36 millones de personas. Esto equivale a un importante segmento de mercado, 1 de cada 10 personas de la población europea se podría considerar como un potencial turista con discapacidad. (CERMI, 2005, p. 56).

El Comité Español de Representante de los Minusválidos, CERMI (2005) indica que 8 millones de turistas con discapacidad viajan al extranjero, además que “con una medida de 0.5 acompañantes (puesto que no todos lo llevan) supondrían una fuente potencial de 35 millones de viajeros que pernoctan y 630 millones de noches de hotel cada año.”(CERMI, 2005, pg. 58).

En el año 2004, con información del sistema integrado de Encuestas de Hogares (SIEH), el CONADIS publicó el informe titulado Ecuador: la discapacidad en cifras, según el cual en el Ecuador hay 1'608.334 personas con alguna discapacidad, lo que representa el 12.14% de la población total. (Brognia, 2009, pg.41).

Según información proporcionada por la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), existe el interés por parte de la Federación Hotelera Ecuatoriana (AHOTEC) en concientizar a los empresarios hoteleros sobre la necesidad de crear espacios accesibles, por lo que en febrero del 2011 se suscribió un convenio institucional para poder tomar acciones conjuntas relacionadas con el tema.

En marzo de 2009, FENEDIF, con la ayuda de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID) elaboraron una guía de turismo accesible, la misma que brinda información geográfica, social y cultural de todas las provincias del país, así como información de hoteles, restaurantes, cafeterías y lugares turísticos accesibles.

## **1.6 MARCO TEÓRICO**

Las personas con discapacidad motriz, como todo ser humano, tienen necesidades innatas que deben ser satisfechas. Estas necesidades están relacionadas con la comunicación y la accesibilidad en todos los ámbitos físicos y tecnológicos, que les permitan involucrarse y disfrutar de los mismos lugares, bienes, servicios a los que pueden acceder las demás personas.

Brinckmann (2003), en su artículo Desafíos para los Estudiosos del Turismo: La Construcción de la “Sociedad Inclusiva y del Turismo Accesible”, señala que la sociedad por su propia estructura es la principal barrera con la que se encuentran las personas con discapacidad, debido a las dificultades en el acceso, empezando por sus propios hogares, y continuando por edificios públicos como hoteles, transporte, etc. Esto ha generado temor en la persona con capacidades diferentes, respecto a viajar, sin embargo en estos años las costumbres han cambiado en lo referente a la recreación, esparcimiento, viajes y turismo.

Si la ciudad, uno de los espacios turísticos por naturaleza, no es accesible, la vida diaria es más compleja y tanto más para las personas que están excluidas de las formas de sociabilización e interacción con su entorno. Es en los locales donde se encuentran las actividades de ocio y otras propias del turismo (hoteles, bares, tiendas), donde se debería contar con un plan de accesibilidad. Pero no se trata solo de aplicar medidas físicas sino que deberíamos contar con un equipo responsable que figurase más allá del acceso material, que organice los programas de ocio y deportes; y proyectos con vistas a desarrollar métodos que aseguren el disfrute de estas actividades y el desarrollo de programas de desplazamiento, movilidad, participación, información y capacitación. (Brinckmann, 2003, pg. 44)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede entender claramente la necesidad de crear espacios universales y accesibles, sin embargo la accesibilidad no está únicamente relacionada con el espacio físico, sino también con personal capacitado que esté dispuesto a desarrollar proyectos que abarquen un beneficio global para las personas con discapacidad, así como un trato especializado, sin discriminaciones, y que permitan a la persona discapacitada desarrollarse a plenitud en el ámbito del turismo, y en este caso en lo relacionado al hospedaje.

Es momento de abrirse a nuevas ideas, a nuevos conceptos en el disfrute del tiempo libre en función de los cambios que la realidad social ofrece, como el envejecimiento de la población, y la participación activa de personas con edades avanzadas o en situaciones de discapacidad que antes permanecían inactivas. (Brinckmann, 2003, pg. 47).

Según lo citado anteriormente, el turismo además de ser una práctica económica, es una práctica social que está presente en la vida cotidiana de todos los individuos. Por esto resulta necesario adoptar medidas adecuadas que permitan la creación de servicios con facilidades de acceso a la información, al ocio y la recreación, el hospedaje, para todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.

El turismo es un bien social de primera magnitud que debe estar al alcance de todos los ciudadanos sin que ningún grupo de la población pueda quedar excluido, con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier índole que concurran en sus componentes (Rodríguez, Almeida, 2009, pg. 53).

Jiménez y Meglosa (2010) expresan que el derecho al ocio y la recreación abarca a todos los individuos sin excepción, es por esto que los poderes públicos se encuentran en la obligación de remover todo tipo de barreras que impidan que este derecho sea real.

El ocio y la recreación deben ser concebidos bajo un concepto de igualdad y se debe procurar abarcar todos los aspectos posibles referentes a la accesibilidad que no tiene que ver únicamente con barreras físicas, sino también con barreras sociales, pues generalmente la colectividad no sabe cómo tratar a las personas con diversidad funcional. Miranda (2007) hace referencia que una persona con discapacidad podrá ser independiente y llevar una vida normal si se encuentra con un entorno adaptado, es decir que los factores externos condicionan su participación plena en la sociedad.

Rodríguez y Almeida (2009) mencionan que trabajar en accesibilidad y en un adecuado equipamiento turístico no solamente generaría oportunidad de ingresos para las personas implicadas en la actividad turística, sino que además conllevaría al desarrollo de un derecho esencial de igualdad de oportunidades en el acceso a los recursos turísticos. La supresión de barreras representa:

Una medida eficaz para incorporar a nuevos grupos de ciudadanos a las actividades relacionadas o derivadas del turismo, contribuyendo así al crecimiento de un sector económico que sobre todo en los países del Sur de Europa tiene una directa incidencia en la generación de riqueza y empleo para toda la Sociedad (Rodríguez, Almeida, 2009, pg. 53).

Datos proporcionados por la Comisión Europea demuestran que un 20% de la población Europea presentan problemas en su movilidad, ya sea de una manera permanente o parcial. Se estima que esta cifra incrementará debido al aumento del envejecimiento en la población. Esta discapacidad permanente o parcial se convierte en un limitante para muchas personas el momento de hacer turismo debido a las barreras arquitectónicas con las que se encuentran. Sin embargo, “la demanda de un turismo accesible está creciendo, hasta el punto de que todos los afectados en la industria turística reconocen a los turistas discapacitados como un grupo importante de consumidores que aún está a la espera de mayores disponibilidades de ofertas y servicios turísticos...” (Jiménez, Melgosa, 2010, pg. 101)

La discapacidad es una realidad creciente, existen en Europa 50 millones de personas con discapacidad, y más de 500 millones en el mundo. La Comisión de Comunidades Europeas hace referencia a que 14.5% de la población de la Unión Europea en edad de trabajar padece algún tipo de discapacidad, 20% de las personas entre 60 a 64 años sufre de una discapacidad grave, y un 17.1% tiene una discapacidad moderada. La tercera edad se ha convertido en una fuente económica importante en España ya que existen más seis millones de personas que tienen en sus manos el 80% de la riqueza patrimonial de país.

Por otro lado el 24, 1% de las personas con discapacidad en edad de trabajar poseen un empleo. (Alonso, Dinares, 2006)

De acuerdo con la Revista Digital para Profesionales en la Enseñanza (2010), encuestas realizadas en España por el IMSERSO, expuestas en el Libro Verde de la Accesibilidad, demuestran que 87% de las personas encuestadas realizan viajes de Ocio, y 45% se hospedan en hoteles.

Para poder determinar el desarrollo de una propuesta hotelera relacionada con la accesibilidad, es importante identificar la demanda potencial existente en el Ecuador. Estadísticas realizadas por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) demuestran que:

- En el Ecuador existen 92.259 hombres con discapacidad física (motriz), y 71.279 mujeres.
- El total de personas con discapacidad física en nuestro país es de 163.538, siendo Guayas la provincia con mayor número de personas con discapacidad móvil, seguida por las provincias de Manabí y Pichincha.
- El total de personas con discapacidad motriz, mayores de edad en el Ecuador es de 144.986 personas.
- 72.067 personas con discapacidad en el Ecuador se encuentran trabajando, ya sea en relación de dependencia, o por cuenta propia.

Estos datos nos permiten conocer que existe un gran número de personas que tiene algún problema físico que ha impedido su movilidad parcial o total, y que necesitan la creación de espacios de hospedaje accesibles que les permitan disfrutar de la recreación y el ocio, en base a sus demandas y necesidades en lo referente al hospedaje, que es lo que se pretende conocer en este estudio.

Rodríguez y Almeida (2009) comentan que el sector hotelero, como parte importante en el desarrollo de la actividad turística, no debería aislarse del tema de universalidad y accesibilidad puesto que no solo representaría el cumplimiento de una normativa legal establecida, ni únicamente el cumplimiento de un derecho intrínseco del ser humano, como es el desarrollo de la actividad turística, sino que además representaría un incremento de negocio al satisfacer este segmento que está en constante crecimiento, debido al aumento de personas de la tercera edad. Un hotel que ofrezca accesibilidad, se convierte en un sector altamente competitivo, que ofrece calidad en sus servicios, pues en

la actualidad ésta se relaciona con la accesibilidad. “Garantizar la accesibilidad universal de un hotel significa garantizar que cualquier persona pueda disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural, o grado de capacidad...” (Rodríguez, Almeida, 2009, pg. 54)

Alonso y Dinares (2006) resaltan que la demanda hotelera va cambiando de motivaciones y necesita algo más de lo que se ha ofrecido hasta hoy, necesita cosas nuevas que le incentiven a viajar y que le resulte atractivo. Es imperativo mejorar la competitividad mediante la adecuación de las instalaciones hoteleras que faciliten el acceso a una demanda que está en constante crecimiento, como es el segmento de personas con discapacidad y tercera edad, que presentan dificultades en su movilidad. Esto no solo figuraría cambios en la economía, sino que además impactaría en las relaciones sociales.

Con esta realidad la accesibilidad se vuelve un tema de suma importancia en los hoteles, de acuerdo a datos provistos por la Unión Europea, 100 millones de personas viajarían si los establecimientos relacionados con el turismo trabajarían en el tema de la accesibilidad.

Al optar por la optimización de la accesibilidad de los espacios, equipamientos y servicios para conseguir que el hotel sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad e igualdad, se está incorporando de una manera de hacer las cosas cuyo sentido supera la necesidad de albergar a colectivos de personas con discapacidad, y que se proyecta como un beneficio, un mejor servicio para toda la clientela. La accesibilidad es sinónimo de calidad para todos y por ello debe formar parte de los elementos a incorporar de forma creciente e integral en el diseño y en los servicios del hotel (Alonso, Dinares, 2006, pg. 14).

El diseño universal pretende eliminar la diferenciación entre las personas con discapacidad y las personas sin discapacidad, por esto resulta adecuado diseñar y crear bienes o servicios que puedan ser utilizados por el mayor número de personas en la mayor cantidad de situaciones posibles. El diseño universal no debería representar un costo elevado, pues si se planifica desde el principio del proyecto, no tendrían por qué ser más caros. La accesibilidad universal procura la eliminación de barreras en todo lo que se construye o crea nuevo. La accesibilidad universal usualmente pasa desapercibida, y resulta beneficiosa para todos. (Alonso, Dinares, 2006)

La Revista Digital para Profesionales en la Enseñanza (2010), publica que encuestas realizadas por Elena Ortega Alonso y Ana María Huesca sobre “Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física” demuestran que:

- Los motivos del viaje de las personas con discapacidad física son principalmente el ocio y la recreación, seguido por visitas a familiares.
- La mayor motivación es divertirse, salir de la rutina, descansar, conocer nuevos sitios.
- Las razones por las que limitan sus viajes están relacionadas principalmente por el gasto y los problemas que se presentan en los viajes debido a las barreras existentes.
- En lo referente al hospedaje los hoteles más utilizados para alojarse son los de 4 y 5 estrellas.
- Personas discapacitadas que viajan solas o con amigos discapacitados prefieren viajar durante temporada baja, mientras que si viajan acompañados deben viajar en la temporada de vacaciones.

Se destaca en este estudio la correlación entre el grado de accesibilidad y la categoría del hotel, es decir, a mayor categoría, más accesible es el establecimiento. Las personas con discapacidad física no escogen el tipo de hospedaje en función de su nivel adquisitivo, sino que lo hacen dependiendo de la accesibilidad que presenta el dispositivo. (Huesca, Ortega, 2005, pg. 51).

Las personas con discapacidad representan un segmento importante de mercado, pues son considerados multivalentes ya que por lo general no viajan solos, además de que potenciarían la desestacionalidad, debido a que 51% de este segmento, según la EUROSTAT, se encuentra inactivo, lo que les permite viajar en cualquier época de año. Este segmento usualmente recibe pensiones por invalidez o por jubilación.

Alonso y Dinares (2006), en su Guía El Hotel Accesible, señala que la accesibilidad universal en un hotel genera beneficios tanto para el empleado como para el cliente:

- Aporta flexibilidad y adaptabilidad a los entornos.
- Aporta confort, y es imperceptible.
- Facilita la integración de grupos y entre individuos.
- Favorece a la diversidad pues no genera demandas especiales.
- La señalización es clara por lo que no hay demanda de información.
- Favorece a la movilidad.
- Favorece a la realización de tareas para el personal

Al hablar que las personas con discapacidad son los directos beneficiarios de las mejoras en la accesibilidad dentro de los espacios públicos, y en este caso turísticos/ hoteleros, se debe tomar en cuenta que:

Se trata de un colectivo muy heterogéneo y que sus necesidades son muy diversas. Dos personas con una misma discapacidad no necesariamente tienen que tener las mismas necesidades, quizás porque las disfunciones que les produce sean diferentes o simplemente porque interactúan con el entorno de forma distinta. (Alonso, Dinares, 2006, pg.48).

De acuerdo con lo escrito por Alonso y Dinares (2006), dentro de las personas con discapacidad física o motriz se pueden encontrar una diversidad de limitaciones que implican una necesidad de accesibilidad diferente. Se puede encontrar problemas de limitaciones como:

- **Capacidad en el desplazamiento:** Es decir que su dificultad principal radica en el caminar, ya sea caminar despacio, utilizar muletas o silla de ruedas
- **Capacidad de alcance:** La capacidad de alcance es reducida o limitada debido a miembros pequeños, control muscular débil, reducida capacidad de limitación, falta de flexibilidad, etc.
- **Destreza manual limitada:** Debido a una restringida flexibilidad, carencia de sensibilidad, limitado control de la tensión muscular, fuerza en un solo lado del cuerpo, etc.

En relación a lo mencionado anteriormente se puede ver claramente que los empresarios hoteleros deben tomar en cuenta esta diversidad de limitaciones, que implican amplias y diferentes necesidades, para así poder realizar trabajos en cuanto a la accesibilidad universal, y lograr satisfacer a esta demanda, y a todas las personas que puedan hacer uso de los servicios e infraestructura hotelera, pues como se mencionó anteriormente la accesibilidad universal no implica adecuar espacios específicos con costosas tecnologías, sino que pretende facilitar el acceso a la mayor cantidad de personas.

Un hotel accesible un hotel para todos debe poder ofrecer un buen servicio adaptado a las exigencias de confort del mayor número posible de usuarios y que pueda ser personalizado en aquellos casos en que sea necesario. Las mismas condiciones que hacen posible desenvolverse a las personas con discapacidades físicas o sensoriales también facilitan enormemente el uso a un sinnúmero de usuarios que a priori no suelen considerarse cuando se habla estrictamente de accesibilidad. (Alonso, Dinares, 2006, pg.65).

Existen varios requisitos básicos, de acuerdo con Alonso y Dinares (2006), que se deben tomar en cuenta en el tema de la accesibilidad universal dentro de los hoteles:

- **Acceso:** Parte importante para el disfrute de las vacaciones, una puerta ancha, sin peldaños facilita el acceso a personas con problemas en su movilidad.
- **Circulación:** Espacios de libre aproximación que permitan la libre circulación, corredores amplios y la colocación adecuada del mobiliario.
- **Comunicación:** Transmitir y recibir mensajes de una manera adecuada dependiendo del caso. Señalización, paneles de información, tomando también en cuenta comunicación táctil y señales lumínicas
- **Utilización:** Poder hacer uso de los servicios, elementos o dispositivos que se encuentren en el hotel, tomando en cuenta los parámetros de alcance. De nada sirve tener un espacio amplio si no se puede disfrutar de los servicios que se ofrecen.

## **1.7 MARCO CONCEPTUAL:**

### **Accesibilidad**

De acuerdo con Mogollón (2009) la accesibilidad está relacionada con la capacidad de producir servicios y su consumo real. Es la condición que debe cumplir la oferta cultural, geográfica, financiera y organizacional, así como cualquier instrumento u objeto que le permita ser alcanzable para todos, en condiciones de comodidad, y seguridad.

Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas o dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible (Martínez, pg. 127)

Según lo establecido en la Ley de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunidad Autónoma de Canarias se entiende por accesibilidad a “aquella cualidad de un medio cuyas condiciones hace factible su utilización de modo autónomo por cualquier persona, con independencia de que tenga limitadas determinadas capacidades”. (Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas, 2005, pg. 17).

### **Ayudas Técnicas:**

“Ayudas técnicas son cualquier objeto, equipo o producto, utilizado para aumentar, mantener o mejorar las habilidades de las personas con discapacidad o deficiencia de tal forma que promueve la autonomía en todos los aspectos de la vida diaria de la persona.” (Publicaciones Vértice, 2008, pg.218)

## **Barreras**

Se entiende por barreras a “todo obstáculo material – o no-, que impide o dificulta a una persona el pleno ejercicio y goce de sus derechos y libertades, colocándolo en situación de desventaja con el resto de su medio social.” (Dabove, Prunotto, 2006, pg. 220)

## **Discapacidad Motriz**

Hernández (2005), en su libro Manual de Educación Física Adaptada al Alumnado con Discapacidad cita a Soro Camats, quien define a la discapacidad motriz como: “...una alteración del aparato motor causada por un funcionamiento deficiente del sistema nervioso central, del sistema muscular, del sistema óseo o de una interrelación de los dos sistemas que dificulta o imposibilita la movilidad funcional de una o diversas partes corporales.” (Soro Camats, 1997, pg. 255)

## **Diseño Universal**

Miranda (2007) define a diseño universal como el arte de diseñar y proyectar entornos, servicios, productos, objetos, etc., de tal manera que puedan usarse por la mayor cantidad de personas, tomando en cuenta la variedad de habilidades humanas existentes, sin que sea necesaria la creación de un diseño especial o la adaptación, y que sea utilizado por la gran mayoría, independientemente de su sexo, edad o capacidad, incluyendo a las personas con discapacidad y sus necesidades.

## **Espacio de libre aproximación y uso**

Este concepto hace referencia a las dimensiones de espacio apropiado que permite el movimiento, acercamiento, manipulación y uso, indistintamente del tamaño del cuerpo y la postura de una persona, y su movilidad. (Miranda, 2007)

## **Exclusión Social**

Desde el punto de vista de la sociología se entiende por exclusión social a la “marginación, inadaptación o segregación para referirse a las conductas o estilos de vida de aquellos, que activa o pasivamente se sitúan o son situados, en el imaginario colectivo, al margen de las pautas predominantes de la sociedad” (Hernández M., 2008, pg.

Usualmente este es un término que se ha utilizado para definir la discriminación relacionada con personas discapacitadas.

## **Inclusión Social**

El proceso que permite la participación, y la integración de los individuos en todos los ámbitos de la sociedad, independientemente de su condición. La inclusión permite el “acceso crecientemente igualitario a oportunidades para la potenciación de las capacidades

y el ejercicio de las libertades y el ejercicio de las libertades de los ciudadanos como protagonistas del proceso del desarrollo de la sociedad.” (Cruz, Hernández, 2006, pg. 145)

### **Multicliente:**

Desde el punto de vista turístico se entiende como multicliente a aquel que no viaja solo. Un viaje realizado por una persona con discapacidad genera aproximadamente 0.5 acompañantes. (CERMI, 2005)

### **Normalización**

“Es el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona...” (Miranda, 2007, pg. 5).

### **Transversalidad**

Existen dos enfoques del significado de transversalidad. Por un lado se encuentra la transversalidad en las políticas, según el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, quienes citan en su libro Los Menores con Discapacidad en España, al Art. 2f de la LIONDAU, es:

El principio en virtud del cual las acciones que desarrollan las administraciones públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de la acción pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad (CERMI, 2008, pg. 272)

Por otro lado la transversalidad en el ámbito social es “la exigencia de coordinación entre las políticas de servicios sociales y las restantes políticas públicas.” (CERMI, 2008, pg. 272)

### **Turismo Accesible:**

Entiéndase por turismo accesible al conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades de esparcimiento y ocio de personas con capacidades especiales, que requieren “necesidades específicas de accesibilidad” en infraestructuras o establecimientos turísticos, para poder permitir su completa seguridad y satisfacción. (Plan de Acción CERMI, 2005). Es una actividad que promueve la inclusión de personas con discapacidad permanente o parcial, mujeres embarazadas, niños, etc.

## CAPÍTULO 2

### 2 MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio propuesto para la presente investigación es de orden no experimental, pues se realizó el trabajo a través de la indagación del comportamiento y actitudes de los actores sociales en el tema de las necesidades del segmento de mercado con discapacidad motriz en lo referente al turismo y hospedaje. Los estudios se fundamentaron en base a la realidad y ambiente natural de cada uno de los involucrados. Se emplearon una serie de técnicas de recolección de información como consultas bibliográficas, elaboración de entrevistas y visitas de campo que fueron realizadas a cada uno de los actores sociales.

#### 2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Aplicada:** Ya que a través del análisis de las necesidades del segmento de mercado con discapacidad se identificarán las falencias de accesibilidad en los establecimientos hoteleros cinco estrellas de la ciudad de Quito, para una futura inclusión de este colectivo en el ámbito del hospedaje.

**De Campo:** Se tomará en cuenta la información recopilada a través de las entrevistas a profesionales conocedores del tema, empresarios hoteleros, además de las personas con discapacidad motriz.

**Descriptiva:** Ya que pretende conocer las características del segmento de mercado con discapacidad motriz, y así determinar sus necesidades en lo referente al hospedaje.

#### 2.3 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN:

##### 2.3.1 MÉTODO HERMENEÚTICO

Este método permite interpretar, descubrir todo lo expuesto en los textos escritos, así como la interpretación humana (Hurtado, 2007). Parte del estudio realizado en el presente trabajo de investigación se sustentó en el análisis de la información bibliográfica incluida en libros, folletos, revistas, etc., permitiendo la realización y organización del marco teórico, así como de los capítulos III, VI y V.

### **2.3.2 MÉTODO CUALITATIVO**

Este método permite “entender una situación social, como un todo (...) busca conceptualizar sobre la realidad con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas.” (Bernal, 2006, pg. 57). Por este motivo se realizaron entrevistas abiertas con cuestionarios definidos, con el propósito de identificar la situación actual de las personas con discapacidad motriz en lo referente al hospedaje, y determinar sus necesidades, así como la perspectiva de los actores sociales. Las entrevistas proporcionaron datos descriptivos del comportamiento turístico de las personas con discapacidad motriz y los involucrados.

### **2.3.3 MÉTODO INDUCTIVO**

Con la aplicación de este método se logró, a través de la información obtenida de cada uno de los actores sociales, conocer la realidad general de los requerimientos de las personas con discapacidad en lo relacionado al turismo y hospedaje, así como determinar el estado actual de la oferta hotelera.

## **2.4 TÉCNICAS**

Las técnicas de investigación que se utilizaron en el presente trabajo de disertación fueron:

### **2.4.1 ENTREVISTAS**

“La entrevista es una técnica de investigación intensiva que se utiliza para profundizar aquellos aspectos más teóricos y globales que constituyen el discurso especializado.” (Báez, J., 2007, pg.95). El tipo de entrevista utilizada fue de tipo científico social, pues se entrevistó a cada uno de los individuos, cara a cara, mediante un conjunto de preguntas planteadas, con el propósito de obtener datos e información relevante sobre el segmento de mercado con discapacidad y la oferta hotelera.

### **2.4.2 INFORMACIÓN DOCUMENTAL**

Se realizó una importante recopilación de datos adquiridos de fuentes de información primaria, donde se obtuvo reseñas de primera mano, como libros relacionados al tema, así como artículos de investigación, testimonios de expertos e involucrados en el tema de discapacidad, turismo y hotelería, tesis, entre otras. Se revisó la literatura obtenida de bibliotecas, bibliotecas virtuales (Google Books), hemerotecas virtuales (PUCE).

### 2.4.3 VISITAS DE CAMPO

Se realizaron visitas de campo a los diferentes establecimientos hoteleros, con el propósito de determinar la situación de los hoteles de la ciudad de Quito en lo relacionado a la infraestructura accesible universal.

### 2.5 INSTRUMENTOS

- **Matriz de accesibilidad:** Se elaboró una matriz de accesibilidad hotelera con el fin de determinar el porcentaje de accesibilidad de los establecimientos cinco estrellas de la ciudad de Quito.
- **Material bibliográfico:** Se obtuvo información detallada a partir del uso de libros, revistas, folletos, tesis, etc., que contienen información sobre el tema.
- **Teoría de los Sistemas:** Esta teoría considera que las organizaciones están compuestas por partes que se interrelacionan entre sí. Este instrumento se utilizó con el fin de determinar los diferentes actores involucrados en el tema de la accesibilidad universal para personas con discapacidad y así poder realizar las entrevistas (Ver Gráfico 1)

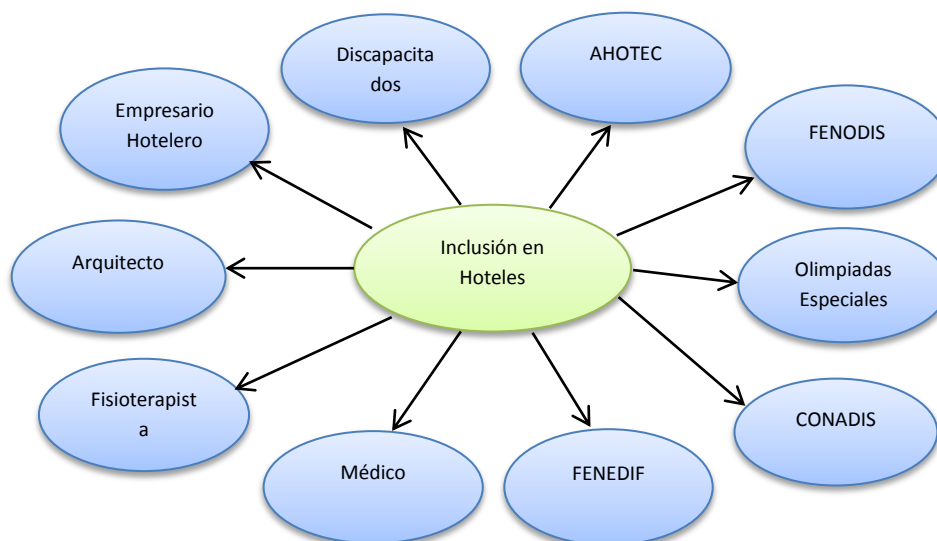


Gráfico 1

Nombre: Teoría de los Sistemas

Autoría: Carolina Boada

- **Guía de entrevista:** Se elaboró conjunto de preguntas estructuradas lógicas y ordenadamente para recabar la información requerida. Se realizaron seis diferentes guías con la intención de tener una idea global de los diferentes puntos de vista de cada uno de los actores, según lo establecido en la Teoría de los sistemas.
- **Directorio Dinámico de Públicos:** Se realizó un directorio con nombres y datos importantes de cada uno de las personas a ser entrevistadas, con el objeto de identificar la relevancia que tiene cada uno de ellos dentro del sector turístico y la discapacidad motriz.
- **Cronograma de actividades:** Se realizó un cronograma de actividades para definir las fechas y horas de visita a las personas entrevistadas, así como los establecimientos hoteleros.

## 2.6 ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

La presente disertación partió de la recopilación de datos de fuentes de primera mano, donde se obtuvo la información necesaria para elaborar el Marco Referencial, Marco Teórico, Capítulos III, IV y V, consiguiendo una importante reseña sobre la discapacidad, conceptos, su evolución histórica, la normativa legal existente en el mundo y a nivel nacional, exclusión, inclusión; así como información sobre las necesidades de este segmento plasmada en los textos, estudio de la demanda del segmento de mercado con discapacidad, estándares de infraestructura hotelera, y certificaciones de accesibilidad.

Se analizó la importancia que los datos obtenidos pueden tener dentro del trabajo de disertación, se realizó posteriormente un resumen con la información más destacada, que permitió abordar el tema de la discapacidad.

Con el objeto de conseguir información relevante y ampliar los conocimientos previamente obtenidos en los textos, sobre las necesidades turísticas y de hospedaje del segmento de mercado con discapacidad motriz, se elaboró una guía de entrevistas, con preguntas abiertas, sobre accesibilidad y turismo a los diferentes involucrados en el tema de la infraestructura accesible y la discapacidad. Los actores fueron escogidos de acuerdo a la Teoría de los Sistemas de las Relaciones Públicas, identificando los siguientes actores:

- Personas con Discapacidad Motriz
- Federación Hotelera Ecuatoriana (AHOTEC)
- Olimpiadas Especiales
- FENODIS

- CONADIS
- FENEDIF
- Médico
- Fisioterapista
- Arquitecto
- Empresarios Hoteleros

Las entrevistas se realizaron de manera abierta, de acuerdo al cronograma de actividades, donde se coordinaron las citas para cada una de las entrevistas, se utilizó grabadora como instrumento de validación durante las entrevistas. Se realizaron seis diferentes guías de entrevistas, pues existieron preguntas específicas para determinados involucrados como el caso de la AHOTEC, médico y fisioterapista, arquitecto; así como una pregunta general para todos los involucrados que hace referencia a las necesidades de hospedaje que tiene este segmento. Las entrevistas se realizaron a 5 personas con discapacidad motriz, tres empresarios hoteleros, y personas de importancia en los diferentes ámbitos de acuerdo a lo siguiente:

- Sr. Diego Utreras, Director Ejecutivo de AHOTEC
- Sr. Héctor Cueva, Presidente de Olimpiadas Especiales
- Sra. Lilian Mera. Coordinadora Nacional del FENODIS
- Sr. Javier Torres, Vicepresidente del CONADIS
- Dra. Nelly Endara, Coordinadora del FENEDIF
- Dr. Patricio Maldonado, Médico Deportólogo F.E.F.
- Dra. Carla Maldonado, Fisioterapista
- Arq. Álvaro Campaña

### **2.6.1 VALIDACIÓN DE DATOS**

Se revisó una a una las entrevistas con el fin de comprobar que la información obtenida tenga concordancia con las preguntas planteadas y sean válidas. Se verificó además si las personas entrevistadas califican para la entrevista de acuerdo a su perfil y a la información que se necesitaba obtener.

### **2.6.2 EDICIÓN DE DATOS**

Una vez realizadas las entrevistas, se transcribió las respuestas grabadas, y se las revisó con el objeto de asegurar que las preguntas planteadas en la guía de entrevistas se realizaron en forma correcta y completa, para poder obtener las respuestas.

### **2.6.3 ANÁLISIS DE DATOS**

Para la obtención de respuestas de las entrevistas, se realizó un análisis cualitativo de los datos obtenidos, para así determinar las respuestas en común de los distintos actores y darles una valoración porcentual.

## CAPÍTULO 3

### 3. UN ENFOQUE HACIA LA DISCAPACIDAD: ASPECTOS RELEVANTES

#### 3.1 CONCEPTO DE DISCAPACIDAD:

La discapacidad es un tema que ha pasado por distintos procesos y un sin número de definiciones. Por un lado en la “Carta de los 80”, se elaboraron varios conceptos para definir a la discapacidad, la deficiencia y minusvalía, los mismos que fueron aprobados por la Asamblea de la Salud (Méndez, 1992). Estas definiciones causaron controversias dentro de las personas con discapacidad pues las consideraron discriminatorias por la relación de éstas con la enfermedad y la anormalidad. Es por esto que se abre la puerta a una nueva definición que abarcara todos los aspectos involucrados en la discapacidad

En el año 2001 la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso una clasificación (Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud), con un enfoque más amplio de los conceptos, en la que la discapacidad engloba a la deficiencia, las limitaciones y las restricciones. Este nuevo concepto sugerido por la OMS aborda tanto la parte médica o biológica con la parte social, y pretende proporcionar una visión de las “diferentes dimensiones de la salud” bajo los puntos de vista biológico, individual y social. Desaparece el término minusvalía por considerarse un concepto que estigmatizaba a la persona con deficiencias. (Palacios, 2008).

Bajo la perspectiva del modelo rehabilitador, de acuerdo a lo establecido por la Ley de Integración Social de los Minusválidos de 1982 en España, se entiende como persona discapacitada a “toda persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se hallen disminuidas como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales” (Palacios, 2008 pg. 80)

La nueva perspectiva que propone la OMS, pretende realizar la definición de términos importantes para poder comprender la discapacidad desde sus distintos enfoques. El primer término a ser identificado y desarrollado es deficiencia, entendiéndola como:

La pérdida o anormalidad de una parte del cuerpo o función corporal. En donde se entiende como función corporal, las funciones fisiológicas de los sistemas corporales incluyendo funciones psicológicas y estructurales corporales, partes anatómicas o estructurales del cuerpo, como órganos miembros y sus componentes clasificados en relación con los sistemas corporales (Parra, 2004, pg. 24).

Bajo este concepto, según Parra (2004), los individuos no son etiquetados sobre sus deficiencias y discapacidades en la actividad, no se clasifican a las personas sino las características de su salud y factores contextuales.

Por ende, entenderemos mejor el significado de discapacidad si se definen aquellos conceptos que se encuentran implícitos en la actual definición de la discapacidad, y estos son:

- **Actividad:** “Es la ejecución de una tarea o acción por un individuo que presenta la perspectiva individual de funcionamiento.” (Parra, 2004, pg. 24).
- **Participación:** “Es la implicación en una situación vital. Representa la perspectiva social del funcionamiento.” (Parra, 2004, pg. 24).
- **Factores Contextuales:** Son los factores que constituyen conjuntamente el contexto completo de la vida de una persona; se han establecido dos componentes a) factores ambientales, que se refieren a todos los aspectos del mundo externo que forman el contexto de la vida del individuo y como tal tienen un impacto en el funcionamiento de esa persona: b) factores personales que se refieren a los aspectos inherentes del individuo como la edad, el género, el nivel social y las expectativas vitales, entre otros (Parra, 2004, pg. 24).

Con el paso del tiempo continúan surgiendo conceptos a nivel mundial, sin embargo destacaremos la siguiente definición, que ha regido el trabajo de investigación.

Según el Comité Español de Representantes con Discapacidad CERMI (2009), la discapacidad es la privación física, mental, sensorial o intelectual, permanente o temporal, que puede tener una persona, impidiéndole su normal desenvolvimiento dentro de la sociedad. Actualmente este es un término que ha entrado en debate, debido a que algunas personas especializadas en el tema encuentran aún a este término discriminatorio, por lo que muchos autores hoy manejan el término de personas con capacidades diferentes, o diversidad funcional.

### **3.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA DISCAPACIDAD**

La visión que en la actualidad se tiene sobre la discapacidad está directamente relacionada con aspectos sociales basados en derechos humanos, pues hoy en día se conoce que la discapacidad no es únicamente competencia de la medicina, sino que además es un tema que impacta y concierne a la humanidad (Palacios, 2008). Por esto, es imprescindible

identificar los procesos históricos por los que ha pasado el tema de discapacidad y como ha ido evolucionando hasta ser entendida y vista como la percibimos hoy en día.

Para las primeras civilizaciones la discapacidad estaba relacionada con maldición y enfermedad, es así que:

La utilización de amuletos y otros objetos mágicos como medidas de protección contra los malos espíritus supuestos causantes de la enfermedad, se reporta como práctica común en los pueblos del antiguo Egipto, así en otras culturas como la Maya y la Azteca en el nuevo mundo. La realización de ceremonias religiosas, el ofrecimiento de sacrificio a los dioses, así como la utilización de bebidas, plantas y otros materiales con posibles cualidades curativas, fueron y continúan siendo práctica común en muchos pueblos como medios para conservar o recuperar la salud perdida. (Méndez, 1991, pg. 17)

En primera instancia, según Palacios (2008), la discapacidad estuvo directamente atañida con el castigo divino a los padres, de los niños con deficiencias, que pecaban y que como consecuencia tenían hijos “deformes”, adicionalmente existía la afirmación de que la discapacidad estaba relacionada con advertencias hechas por los dioses para demostrar que la alianza se encontraba rota. En segundo lugar eran considerados cargas para la comunidad, y para los padres, quienes además estaban marcados por la vergüenza del pecado.

En los pueblos antiguos la discapacidad estaba determinada por dos características: la vergüenza, y la segregación, es por esto que los niños que nacían con defectos físicos eran asesinados. En Esparta los niños eran considerados instrumentos de sus padres, sin ningún valor más que el de servir en la guerra y la producción, el caso empeoraba aún más si éste portaba alguna deficiencia (De Mina, 2005)

Esta Etapa de crueldad y exclusión prevalece hasta el siglo XVII. Antes de la Revolución Francesa, y según las distintas culturas, las personas con discapacidad eran segregadas, perseguidas o institucionalizadas en forma permanente. Se practicaba la eugenesia o, en otros casos, se reverenciaba o deificaba a quienes tenían estos “estigmas” (Amante, Vásquez, ,2006).

Posteriormente, Palacios (2008) resalta que con la aparición del cristianismo desaparece o disminuyen notablemente los infanticidios y los actos crueles cometidos contra las personas con deficiencias. La Edad Media fue una época dura para aquellos niños portadores de deficiencias que lograban sobrevivir y llegaban a mayores, ya que su único destino era la mendicidad, la burla o vivir refugiados en la iglesia a costa de la caridad.

El tiempo avanza y la situación va tomando otros matices, a finales del siglo XVII y principios del siglo XIX, surge la educación especial con una connotación particular, las personas normales no podían mezclarse con las personas “no normales” ya que se les consideraba un peligro para la sociedad, posteriormente surgió la creencia de que era la persona con discapacidad quien debía ser protegida de la sociedad; es decir continuaba latente el tema de segregación. (De Mina, 2005).

A continuación existe más tolerancia y comprensión sobre los temas relativos a la discapacidad, se empieza a ver al discapacitado como una persona. Se registran los primeros intentos para resolver algunos problemas de las personas con deficiencias, principalmente ciegos y sordomudos en el tema de la educación. Es así que Pedro Ponce de León (1520-1581) inició los primeros ensayos para la educación de sordomudos en España, seguido posteriormente por Juan Pablo Bonet (1579-1633) con su obra Reducción de las Letras y el Arte de Enseñar a Hablar a los sordomudos. En 1755 Charles Michel de Epeé crea la primera escuela pública para sordomudos en Francia. En 1778 se creó el Instituto para Niños Ciegos en París, sustituyendo la información de la vista por el tacto, adoptando la escritura en alto relieve que sería posteriormente mejorada por Louis Braille. (Colectivo Zotikos, 2010)

El siglo XX a pesar de ser un siglo donde surgieron varias contradicciones en el tema de la discapacidad, fue considerado como la etapa de readaptación. Aquí se pretendió devolver a la persona sus capacidades y su vida antes de la aparición de la discapacidad, puesto que luego de la Primera Guerra Mundial el incremento de invalidez fue notable. La discapacidad continúa siendo vista como un tema médico, los avances sociales y educativos empiezan a repercutir en el tema de discapacidades. Aparecen las prótesis para cubrir las necesidades de los mutilados de guerra. En 1916 se crea la ONAC (Oficina Nacional de los Mutilados) que fue la encargada de coordinar estos procesos de rehabilitación. Aparecen instituciones privadas ligadas generalmente con la iglesia o con los padres de las personas portadoras de deficiencias. (Colectivo Zotikos, 2010)

En 1919, luego de la Primera Guerra Mundial, según Amante y Vásquez 2006:

Se establecieron los principios de la rehabilitación médica, recién a fines de la Segunda Guerra Mundial se empezaron a realizar sus actividades tal como las conocemos en la actualidad (...). El enfoque de la rehabilitación centrada en la persona se asemeja a la explicación unicausal del fenómeno de la enfermedad; en contraste la introducción del concepto de desventaja se asimila

al concepto ecológico, es decir al criterio de la multicasualidad que revaloriza la importancia y el papel del medio. (Amante, Vázquez, 2006, pg. 3)

El interés por la defensa y protección por las personas con capacidades especiales, va creciendo y tomando fuerza en los diferentes países de Europa, es así que en España, en 1921, de acuerdo con Ledesma (2009), se crea un sistema de invalidez, ligado a los seguros de vejez, el mismo que fue modificándose y presentando mejoras en el “Sistema de Seguridad Social”. En 1968 se crea el Servicio Social de Asistencia a Menores Subnormales, en 1970 se instituye el Servicio Social de Recuperación y de Rehabilitación de Minusválidos (SEREM), y en 1982 surge en España la Ley de Integración Social de los Minusválidos.

Como se puede ver, la discapacidad estuvo marcada en sus inicios por la crueldad y la exclusión, y posteriormente surge el interés por rehabilitar al portador de deficiencias, es decir la medicina tomó fuerza, y se entendió a la discapacidad como un tema exclusivamente médico.

En la actualidad se considera que la discapacidad no tiene nada que ver con aspectos religiosos, y que no es tan solo un tema médico, sino que en gran parte es un asunto relacionado con la sociedad, es decir que es ella la que presenta limitaciones, más no es un tema que tenga que ver con una incapacidad individual. La sociedad no ofrece servicios adecuados que aseguren el pleno desarrollo de las personas con capacidades especiales. (Palacios, 2008).

De acuerdo con Ledesma (2009) esta es una etapa enfocada a la defensa de la igualdad de derechos, que ha ido fortaleciéndose en varios países europeos, principalmente en España a inicios del año 2003, durante el Año Europeo de la Discapacidad.

El Año Europeo significó para España, como para el resto de los países de la Unión Europea, una apuesta decidida para el avance de la imagen social de las personas con discapacidad. Su organización exigió un gran esfuerzo y una gran coordinación entre los diferentes órganos de la Comisión, El Foro Europeo de la Discapacidad (EDF) y las entidades nacionales de cada estado. (Ledesma, 2003, pg. 31).

En conclusión se puede entender que la discapacidad ha pasado por varias etapas o modelos, que ha evolucionado y que actualmente defiende y busca la integración de este colectivo, en todos los aspectos sociales.

### 3.3 TIPOS DE DISCAPACIDAD

Con el propósito de entender al segmento de mercado con discapacidad motriz, resulta de suma importancia identificar los tipos de discapacidades existentes, principalmente la discapacidad física, para que aprendiendo sobre aquellas enfermedades que producen discapacidad se pueda comprender las limitaciones de este segmento de mercado, con el fin de identificar sus necesidades específicas dentro del ámbito turístico hotelero.

Existen varios estudios sobre los diferentes tipos de discapacidad, su clasificación y características. En el presente estudio se mostrará una pequeña división de las diferentes discapacidades, con el fin de obtener una visión general sobre la discapacidad.

De acuerdo con Cumellas y Estrany (2006) existen tres tipos de discapacidad:

- Discapacidad Auditiva
- Discapacidad Visual
- Discapacidad Motora

#### 3.3.1 DISCAPACIDAD AUDITIVA:

La discapacidad auditiva es aquella que está relacionada con la pérdida de audición o la percepción limitada o escasa de los sonidos:

Una persona con deficiencia auditiva es aquella que, a causa de una determinada pérdida auditiva, tiene problemas para la comunicación, necesitando una intervención especializada de tipo médico y educativo que será más severa el momento de inicio de la pérdida, el grado y la causa de la misma. (Castejón, Navas, 2009, pg. 309).

Existen cuatro tipos o niveles de sordera (Cumellas, Estrany 2006):

- **Sordera Ligera:** Existe una pérdida de 20 a 40 decibelios, hay percepción de habla pero no se conocen los contrastes fonéticos.
- **Sordera Media:** Pérdida de 40 a 70 decibelios hay dificultad en la percepción de la voz y la articulación en la intensidad normal.
- **Sordera Severa:** Pérdida de 75 a 90 decibelios, no hay percepción en el habla articulada, se identifican algunos sonidos de habla y ruidos ambientales.
- **Sordera Profunda:** La pérdida de decibelios es mayor a 90, el habla articulada no es percibida, sin embargo, se percibe la melodía y el ritmo. Para lograr una comunicación es indispensable la lectura verbal. La voz y la pronunciación están

alteradas. Esta sordera puede ser hereditaria, adquirida por infecciones durante el embarazo, o infecciones graves de oído.

Sin embargo, Castejón y Navas (2009) añaden una clasificación basada en la estructura orgánica afectada:

- **Sordera de Conducción:** La sordera se asocia con daños de las cavidades auditivas como consecuencia de infecciones a la garganta, alteración de la movilidad en los huesecillos, otitis, etc.
- **Sordera Neurosensorial:** Originada en lesiones del nervio auditivo causadas por disfunciones metabólicas, herencia, traumatismos, sonidos fuertes o sustancias tóxicas.

### **3.3.2 DISCAPACIDAD VISUAL:**

La discapacidad visual consiste en la afectación, en mayor o menor grado, o en la carencia de visión. En sí misma no constituye una enfermedad, al contrario, es la consecuencia de un variado tipo de enfermedades. La merma o la pérdida de la visión tienen, a su vez, consecuencias sobre el desarrollo ya que es necesario aportar, por medios alternativos, las informaciones que no se pueden obtener a través del sentido de la vista. (Castejón, Navas, pg. 277)

La discapacidad visual, según Ríos y Blanco (2004), se divide en:

**Ciegos Parciales:** Se consideran ciegos parciales a aquellas personas que pueden apreciar los “contornos de una mano hasta una agudeza visual de 2/60 o un campo visual de menos cinco grados en el ojo de mayor visión con la máxima corrección posible” (Ríos, Blanco, 2004, pg. 37)

**Ciegos Totales:** Ciegos totales son aquellas personas que no distinguen la luz, o perciben algo de luz pero no distinguen la forma de la mano a ninguna distancia.

### **3.3.3 DISCAPACIDAD MOTRIZ**

Bonals y Sánchez (2007) entienden a la discapacidad motriz como la alteración de un aparato motor, consecuencia de un mal funcionamiento del sistema muscular, óseo-articular y nervioso, o de los tres, que produce una dificultad en la movilidad y función de una o diversas partes del cuerpo. Es decir, es una alteración de la motricidad que puede ser transitoria o permanente de acuerdo al grado de alteración de los sistemas afectados, que limita, ocasionalmente, el desempeño en algunas actividades. Algunas veces la discapacidad motriz puede presentar ciertos problemas relacionados con el aprendizaje, el

conocimiento, la percepción y las emociones, que más bien corresponden a situaciones socio ambientales y a una falta de estimulación.

Existen varios tipos de discapacidad motriz, entre los cuales mencionaré los siguientes:

- **Secuelas de Poliomielitis:**

La poliomielitis es una enfermedad infectocontagiosa producida por un virus que ataca al sistema nervioso, ubicándose con frecuencia en la médula espinal, en las meninges u otras áreas del sistema nervioso, produciendo “parálisis flácidas”. Usualmente se presenta en niños menores de seis años. (Fernández, Fernández, 1999)

- **Lesión Medular:** Cumellas y Estrany (2006), definen a la lesión medular como una lesión de la columna vertebral y de la médula espinal, irreversible, causada por traumatismos o malformaciones congénitas. Como consecuencia la persona que padece lesión medular puede tener trastornos en la sensibilidad, trastornos tróficos, problemas urinarios y de esfínteres.

Kim y Ludwin (2010), explican la existencia de dos niveles dentro de la lesión medular: lesión primaria y lesión secundaria:

La lesión medular primaria está relacionada con deformaciones en la medula espinal y una “compresión mantenida” (hernia discal aguda, fractura por estallido, fractura por luxación entre otros). “Como puede apreciarse, hay una deformación inicial de la médula por la lesión y una compresión mantenida por el disco, fragmento de fractura y/o deformidad.” (Kim, Ludwin, 2010, pg. 15)

La lesión secundaria surge como consecuencia de una lesión primaria. Existen muchos mecanismos de lesión secundaria que podrían agruparse en fenómenos celulares, bioquímicos, vasculares y moleculares, cuya vía final es la muerte celular y la necrosis axonal. (Kim, Ludwin, 2010, pg. 15)

La lesión medular está dividida, además, de acuerdo al nivel y a la extensión (Polonio López 2003):

## **Según el Nivel:**

### ***Tetraplejía***

Este término describe la disminución o pérdida de la función motora y/o sensitiva en los segmentos cervicales, debido a la lesión de los elementos neurales dentro del canal medular. La tetraplejía se caracteriza por la disminución de la función de los brazos, tronco, piernas y órganos pélvicos (Polonio, 2003, pg. 116)

### ***Paraplejía***

Este término describe la disminución o pérdida de la función motora y/o sensitiva en los segmentos torácicos, lumbares o sacros, secundaria a daño de los elementos neurales dentro del canal medular. La paraplejía deja indemnes los brazos pero, dependiendo del nivel puede involucrar el tronco, las piernas y los órganos pélvicos. (Polonio, 2003, pg. 116)

## **Según la Extensión:**

### ***Completa***

“No hay preservación de la función motora ni sensitiva en los últimos segmentos sacros.” (Polonio, 2003, pg. 116)

### ***Incompleta.***

Este término significa que existe preservación parcial de la función sensitiva y/o motora por debajo del nivel neurológico lesionado, incluyendo los últimos segmentos sacros. Dependiendo del área de la médula afectada, se han definido diferentes síndromes clínicos (Polonio, 2003, pg. 116)

- **Amputación:**

La amputación es la exéresis de parte de toda la extremidad que provoca una deficiencia a través de una intervención quirúrgica destructiva en la que se elimina la parte de la extremidad inviable, pero que no cura y que puede llegar a transformarse en constructiva siempre que se cumplan unos requisitos, de tal forma que disminuya, minimice o suprima la incapacidad dotando al individuo de una funcionalidad que no tenía antes de la ablación. (González, Cohí, 2005, pg. 2).

Las amputaciones pueden darse debido a malformaciones congénitas, tumores, problemas vasculares o traumáticos (Cumellas, Estrany, 2006)

- ***Espina Bífida:***

La espina bífida es una malformación congénita que consiste en el fallo de un cierre del tubo neural durante el período embrionario. Cuando el niño está en el útero materno, donde se forman sus órganos, músculos y huesos, etc. en el momento que se forma la columna vertebral hay un fallo en el cierre de la misma quedando unas vértebras abiertas y la médula espinal expuesta al exterior. Como este cierre se produce durante la cuarta semana de embarazo, las secuelas que dicho fallo produce son frecuentemente irreversibles ya que el niño se forma con la médula espinal anómala. (Ríos, Blanco, 2004, pg. 11).

Ríos Hernández y Blanco Rodríguez (2004) clasifican a la espina bífida en:

- ***Espina Bífida oculta:*** No existe protuberancia, la sintomatología es ausente.
- ***Meningocele:*** Existe protuberancia, hay presencia de meninges y líquido cefalorraquídeo

Castejón J., Navas L., (2009), añaden a esta clasificación dos tipos más de espina bífida:

- ***Espina bífida lipomeningocele:*** “El quiste contiene tejido lipomatoso y penetra en el tejido medular produciendo una compresión y dejando secuelas de tipo neurológico.” (Castejón, Navas, 2009, pg. 341)
- ***Espina bífida mielomenigocele:*** “La médula espinal y las raíces sensitivas motoras forman parte de la tumoración. Se producen parálisis motoras, ausencia del control esfintereano y ausencia de sensibilidad por debajo de la lesión.” (Castejón, Navas, 2009, pg. 341)
- **Miopatía:** Las miopatías son desórdenes en los que se alteran la estructura o la función del músculo esquelético, que se manifiestan esencialmente por debilidad. En unos desórdenes, el efecto principal radica en el propio músculo (miopatías primarias), mientras que en otros la afectación muscular solo es reflejo de un proceso morboso extrínseco más extenso (miopatías secundarias)” (Jiménez, 2003, pg. 97).
- **Escoliosis:** Por escoliosis se entiende una malformación hacia los lados de la forma natural y normal de la columna vertebral. A menudo esta desviación va unida a una rotación (giba torácica, Protuberancia dorsal). Dependiendo de su localización podemos distinguir entre escoliosis torácica, lumbar, toracolumbar, y combinada. (Buchbauer, Steininger, 2005, pg. 167)

- **Parálisis Cerebral:** Según Cumellas y Estrany (2006) la parálisis cerebral es un trastorno permanente que afecta los tejidos del cerebro en vías de desarrollo. Usualmente la persona que padece parálisis cerebral tiene inteligencia normal, pero tendrá dificultades motrices y de lenguaje, reflejos anómalos, problemas sensoriales, problemas de coordinación, etc.
- **Traumatismo cráneo-encefálico:** La causa principal de este problema se debe a un fuerte golpe en el cráneo, causando pérdida de conciencia. La persona entra en estado de coma. Este traumatismo puede tener serias consecuencias generando discapacidad física, intelectual, sensorial o varias al mismo tiempo. (Cumellas, Estrany, 2006)
- **Artritis Juvenil:** Es una inflamación del tejido conectivo, especialmente de las articulaciones, que evoluciona progresivamente hacia una “extensión general y simétrica”. Esta afección generalmente aparece a partir de los 16 años. (Cumellas M., Estrany C., 2006)

### **3.4 TURISMO ACCESIBLE, UN DERECHO O UNA NECESIDAD**

El turismo es sin lugar a duda una actividad social y económica que abarca a diversos sectores y que ha sido visto a través de distintos enfoques. Quesada (2000) en su libro Elementos del Turismo, cita a la Organización Mundial de Turismo, quienes establecen que “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.” (Quesada, 2000, pg. 9).

Es importante conocer la definición de turismo para poder adentrarnos en el tema de este estudio que está relacionado con el desarrollo del turismo social, y dentro de éste el turismo accesible, el cual ha ido tomando fuerza con el transcurso de los años, gracias a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, y a temas concernientes con la inclusión social.

Rodríguez y Almeida (2009) relatan que en el año 1980 la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la Declaración de Manila, reconoce al turismo como “un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano”. En esta declaración se recomienda a los estados miembros incorporar dentro del tema del turismo detalles relacionados con la accesibilidad turística. “A partir de ahí en diversos informes y

declaraciones se va dando forma al concepto de turismo accesible como aquel que garantiza el uso y el disfrute del turismo para las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial.” (Alonso, Dinares, 2006, pg. 32)

El turismo social resalta el derecho de todas las personas a acceder al ocio y la recreación de igual manera que lo hacen las demás personas, es así que aparece en Francia una ley que estipula que el turismo es “una aspiración legítima y un factor de integración social” (Aragón, Arcarons, 2004).

La ley No 98-657 del 29 de julio de 1998, establece que el turismo tiene que estar integrado en las políticas contra la exclusión. Se perfila como principio-derecho el de vacaciones para todos. Forma parte muy significativa de esta dimensión social, la política turística, y muy ligada al derecho, la de favorecer un turismo accesible, eliminando las barreras que obstaculizan a los discapacitados. (Aragón, Arcarons, 2004, pg. 101).

Posteriormente, en el año 1990 el interés por solucionar el problema de la accesibilidad en los establecimientos europeos se despierta, fortaleciéndose en el año 2003 conocido como el Año Europeo de las Personas con Discapacidad, año en que el Comité Económico y Social Europeo destaca la importancia de fomentar un turismo accesible para todas las personas, pues argumentan que el turismo es un bien social que debe estar al alcance de todos, sin importar las circunstancias sociales, económicas o físicas en las que se encuentre la persona, subrayando la importancia de eliminar barreras que limitan el turismo de personas con discapacidad, grupo importante que representaría un crecimiento al sector del turismo. El turismo accesible debe ser un tema de competencia de las autoridades públicas y privadas que manejan este ámbito socioeconómico. (Rodríguez, Alonso, 2009).

El turismo accesible o turismo para todos es aquel que facilita el desarrollo de la actividad turística para todas las personas independientemente de su edad o discapacidad, y que tengan dificultad en la movilidad o comunicación. Este tipo de turismo pretende la creación de productos y servicios utilizables para la mayor cantidad de personas, con distintas habilidades, intentando abarcar casi todas las situaciones posibles (CERMI, 2005).

Miranda (2007) menciona que la persona discapacitada tiene necesidades inherentes al ser humano como la comunicación, y la accesibilidad, ya sea al espacio físico y tecnológico, que le permita involucrarse y disfrutar de los mismos lugares, bienes, servicios, y ámbitos a los que pueden acceder las demás personas.

El Turismo accesible contempla la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante la realización de las actividades de tiempo libre la plena satisfacción individual y social del visitante. Deben convertirse en protagonistas de las experiencias que los involucran y no menos observadores. (Rojo, 2009, pg. 4)

En la actualidad existe una tendencia de salir de la vida en centros especializados, para acceder a una vida normal, más integrada en la comunidad. La participación plena dentro de la sociedad como lo es la familia, la comunidad, y los grupos sociales competen a todos los individuos, independientemente de sus capacidades, pues es un derecho inherente en el ser humano. Lamentablemente en la mayoría de países las personas con discapacidad se han visto excluidas de participar activamente en la sociedad debido a la presencia de barreras físicas como puertas estrechas, escaleras, veredas, transporte, etc. Este hecho podría ser evitado, a un bajo costo, con una planificación adecuada. (Naciones Unidas, 1995).

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, (2008), cita a la OMT quien menciona que la calidad del turismo es

El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad, y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. (El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2008, pg. 7)

### **3.5 LA PARTICIPACIÓN GUBERNAMENTAL EN EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE**

El turismo representa una actividad económica importante no solo en nuestro país sino a nivel mundial pues es una fuente significativa de ingresos, que genera plazas de trabajo y que está en constante crecimiento. Según la OMT los ingresos mundiales por el turismo han ido incrementando en los últimos años.

En 1985 el movimiento económico generado por el turismo internacional (excluido el turismo interior de los distintos países) fue de 117,6 billones (miles de millones) de dólares USA, cifra que pasó a 266,2 bn \$ en 1990 y a 399,0 bn \$ en 1995, lo que representa un crecimiento en estos 10 años del 239% (Borja, Casanovas, 2002, pg. 20.)

Es por esto que la participación gubernamental resulta indispensable en el desarrollo de esta actividad, más aún cuando se trata de abrir un espacio al turismo accesible que permita

al turista con discapacidad desplazarse y disfrutar de la actividad turística a plenitud, admitiendo la eliminación de barreras físicas y sociales, pues la accesibilidad universal representaría ampliar el mercado potencial del turismo, debido a la constante creciente de personas discapacidad por el envejecimiento de la población. (Alonso, Dinares, 2006)

Existe una preocupación a nivel mundial por crear espacios accesibles, pues no solo resulta beneficioso para el colectivo con discapacidad, sino que representa un beneficio para todos los ciudadanos, es por esto que existen leyes creadas en torno a la accesibilidad como la Ley de Integración del Minusválido (LISMI) , Ley de Igualdad de Oportunidades (LIONDAU), Normas Uniformes de Igualdad, etc.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España, en su libro El Mercado Potencial del turismo accesible para el sector turístico español cita a la LIONDAU, mencionando lo siguiente:

Accesibilidad Universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad de la forma más autónoma y natural posible. (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España, 2008, pg.5)

Es el Estado el ente encargado de crear las condiciones de seguridad y comodidad para todos los ciudadanos, por este motivo continuación se detallarán algunas de las leyes establecidas a nivel internacional, así como local, en el tema de igualdad, y accesibilidad.

### **3.5.1 NORMATIVA LEGAL INTERNACIONAL**

Alonso y Dinares (2006) señala que en La Constitución Española, en los artículos 9.2, 14, 49, 148 se promueve la igualdad, impulsando a los involucrados en temas sociales, económicos y políticos a eliminar todo tipo de obstáculos que impidan la accesibilidad de los ciudadanos; así como servicios sociales en favor de este colectivo. La LISIMI (Ley de Integración del Minusválido) creada en 1982 establece importantes comentarios en torno a la accesibilidad.

El 3 de diciembre de 1982, de acuerdo con Martínez (2005), en la Asamblea General de las Naciones Unidas, en la Resolución 37/52 (Programa de Acción Mundial para las personas con discapacidad) define a la igualdad de oportunidades como:

El proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad , tal como el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios , las oportunidades de

educación y trabajo , y la vida cultural y social, incluidas las instituciones deportivas y de recreo , se hace accesible para todos. (Martínez, 2005, pg. 127)

Por otra parte la Ley Española LIONDAU (Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal para Todas las Personas con Discapacidad, suscrita en el año 2003, en el Artículo 10, resalta la importancia de la participación del gobierno mediante regulaciones que garanticen la accesibilidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades (Ledesma, 2009)

En los Derechos de las Personas en situación de Dependencia, dentro de la LAPAD, en el Artículo 4, inciso b) se menciona la importancia de mantener una igualdad de oportunidades, promulgando la no discriminación y la accesibilidad universal (Pérez, 2010).

La Ley 13/1982 de Integración social de los Minusválidos, artículo 54 menciona que “la construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, destinados a un uso que implique concurrencia de un público... se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables a los minusválidos...” (Pérez, 2010)

La Ley británica Disability Discrimination Act (DDA), en octubre de 1999 estableció la obligatoriedad que los prestadores de servicios tienen en realizar ajustes en sus establecimientos para personas con discapacidad, incluyendo ayudas o adecuaciones con el fin de atender las necesidades de este segmento. (Church, Coles, 2007)

Las Naciones Unidas, en la Asamblea General del 4 de marzo de 1994, de las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, señalan puntos importantes a ser tomados en cuenta en relación al acceso al entorno físico en el Art 5, mencionando lo siguiente:

a) Acceso al Entorno Físico

- Los Estados deben tomar medidas en relación al entorno físico, mediante la creación de leyes que garanticen el acceso de las personas con discapacidad a edificios públicos, viviendas, transporte, etc.
- Es responsabilidad de los Estados velar por que todas las personas involucradas en la construcción tengan la información necesaria sobre políticas y leyes que aseguren el acceso de las personas con discapacidad.

- Las medidas relacionadas con accesibilidad deberán ser tomadas en cuenta desde el inicio del diseño del espacio físico, así como durante su construcción.
- Debe consultarse a las organizaciones de personas con discapacidad cuando se elaboren normas y disposiciones para asegurar el acceso. Dichas organizaciones debe así mismo participar en el plano local, desde la etapa de planificación inicial, cuando se diseñen los proyectos de obras públicas, a fin de garantizar al máximo las posibilidades de acceso (Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 1994, pg. 17).

Por otro lado, en el Artículo 11 en lo relacionado con actividades recreativas y deportivas, numeral 2, se estipula que

Las autoridades turísticas, las agencias de viajes, los hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que participan en la organización de actividades recreativas o de viajes turísticos, deben ofrecer sus servicios a todo el mundo, teniendo en cuenta las necesidades especiales de las personas con discapacidad. ((Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 1994, pg. 24)

El Artículo 3 de la Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, establece como uno de los principios generales a la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el derecho a la accesibilidad, entre otros aspectos. El Artículo 9, sobre la accesibilidad propone a los Estados partes la adaptación de medidas para el acceso de las personas con discapacidad en los distintos ámbitos (acceso a espacios físicos y tecnológicos), mediante la aplicación de leyes, normas, directrices, que impulsen a las instituciones públicas y privadas a ser accesibles. El artículo 30, numeral 5, inciso b) propone a los Estados partes asegurar el acceso de las personas con discapacidad a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas.

La ADA (Americans with Disabilities Act) de 1990, incluyendo los cambios realizados por ADA Amendments Act de 2008, en el Subcapítulo III, sobre Acomodaciones y Servicios Públicos Operados por Instituciones Privadas, Sección 12182, menciona que ninguna persona puede ser objeto de discriminación por su discapacidad para el disfrute de bienes, servicios, acomodaciones, privilegios, por parte del propietario, administrador, u operador de un lugar de hospedaje.

En Costa Rica la Ley 7600 establece una serie de requerimientos arquitectónicos que consisten en la eliminación de barreras físicas que permitan a las personas con discapacidad adaptarse y moverse en los edificios de uso público como hoteles, restaurantes, sitios de recreación turística. (Quesada, 2010)

En Argentina la Ley Nacional de Turismo No 24314 promulgada en el año 2005 busca “propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades (Rojo, 2009, pg. 4)

La Federación Iberoamericana de OMBUDSMAN (2010), comenta que en Argentina la ley 24314/1994 de Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida, pone énfasis en la eliminación de barreras físicas en el aspecto urbano, arquitectónico y de transporte. Esta ley pone como principal exigencia su cumplimiento para la implementación de nuevos proyectos. La ley 25997, plantea la eliminación de barreras en los sectores turísticos, así mismo la Ley 25643 establece directrices de accesibilidad para alojamientos turísticos.

La OMT en el año 2005 “aprobó la resolución A/RES/492/ (XVI) Hacia un Turismo Accesible para todos, que establece los lineamientos básicos a considerar en el sector turístico para permitir la igualdad de oportunidades para las personas con capacidades restringidas PCR” (González, 2008, pg. 35)

Las Normas NFPA 101, del Código de Seguridad Humana, adicionalmente, contemplan la necesidad de construir espacios accesibles en los inmuebles, para evacuación de personas con discapacidad estableciendo parámetros que deben ser cumplidos como una norma de seguridad humana, con medios de egreso accesibles que son “senderos de circulación accesibles, utilizable por personas con un severo impedimento de la movilidad que conduce a un camino público o a un área de refugio”. (NFPA 101, 2000, pg.35)

### **3.5.2 NORMATIVA LEGAL LOCAL**

La Constitución de la República del Ecuador del 24 de julio de 2008 contempla varios artículos que promueven la igualdad de todas las personas, y la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, es así que, en el Art. 11, sobre los derechos y su aplicación, numeral 2 se contempla que:

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

Adicionalmente, dentro del mismo artículo, en el numeral 9 se promulga la obligación del Estado en respetar y hacer respetar todos aquellos derechos contemplados en la Constitución.

El Art. 24, hace referencia al derecho que tienen todas las personas a la recreación, esparcimiento, actividades deportivas y de tiempo libre. El Art. 47 garantiza la creación de políticas de prevención de las discapacidades, así como la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad. El numeral 10 del Artículo 41 garantiza el acceso a todos los bienes y servicios, promoviendo la eliminación de barreras físicas y arquitectónicas.

En el año 2008, se publica el Decreto Ejecutivo 1188, Art 1 que establece lo siguiente:

Declárese el estado de emergencia del sistema de prevención de discapacidades, atención y provisión de ayudas técnicas e insumos médicos, prestación de Servicios de salud, capacitación y accesibilidad a través del mejoramiento e implementación de infraestructura pública...” (Decreto Ejecutivo 1188, 2008, Art. 1)

Por otra parte existen leyes importantes sobre el tema de igualdad y accesibilidad convenidas en la Ley Orgánica de Discapacidades aprobada por la Asamblea Nacional en septiembre de 2012.

El Art. 3, numeral 3 pretende que:

“Asegurar a través de las instituciones públicas, semi públicas y privadas, el cumplimiento de los mecanismos de exigibilidad, protección, restitución conducentes a la eliminación de barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, entre otras.” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, pg. 3)

Art. 4, numeral 8, garantiza el acceso de las personas con discapacidad a todos los espacios públicos y privados, a las tecnologías, a la información, eliminando todo tipo de barreras con el fin de promulgar la igualdad y la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

El Art. 44, sobre turismo accesible menciona que:

La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos, descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para discapacidad.

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para personas con discapacidad. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, pg. 16)

El Reglamento Técnico Ecuatoriano “Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico”, implanta requisitos que deben ser cumplidos por las entidades de uso público y privado en el tema de accesibilidad, señalando dentro de las condiciones generales (punto 4) que:

Toda planificación y/o construcción de: urbanizaciones, edificios, vías vehiculares, áreas verdes y recreacionales, parques y demás espacios de uso público y privado, así como también, las respectivas instalaciones de servicios y mobiliarios urbanos en el país, deben cumplir con todo lo especificado en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN de Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. (Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 042, 2009, pg. 3)

## **CAPÍTULO 4**

### **4. BARRERAS SOCIALES Y ARQUITECTÓNICAS**

#### **4.1 BARRERAS SOCIALES**

Según Palacios (2008) se entiende por barreras sociales a todos aquellos factores que restringen o limitan la participación plena de las personas con discapacidad dentro del entorno social, que es donde la persona desarrolla su vida. Son aquellos componentes relacionados con las limitaciones económicas, políticas y culturales con las que se enfrentan las personas con discapacidad. “La discapacidad no es el producto de fallas personales, sino que ha sido creada socialmente; las formas de explicar de su carácter cambiante se encuentran en la organización y estructuras de la sociedad. (Broyna, 2009, pg. 111)

##### **4.1.1 EXCLUSIÓN: UNA REALIDAD CON MIRAS AL CAMBIO**

###### **4.1.1.1 ANTECEDENTES:**

Como se pudo analizar en el capítulo anterior, el problema de discriminación y exclusión que ha rodeado a la persona con capacidades diferentes no es un asunto nuevo, es tan antiguo que empezó desde muchos años atrás, culturas como la romana, la griega enmarcaron a la discapacidad en la desgracia y la tragedia del genocidio y la marginación.

La sociedad griega espartana utilizó su natural geografía para excluir a las personas con deformidades o debilidades. Esas diferencias atacaban las concepciones de fortaleza y estética de la época, como así también aparecían como el temido espejo donde no toleraban mirarse los poderosos. (Stern, 2005, pg. 134)

La marginación y exclusión fueron características latentes durante la Edad Media, aunque disminuyen los infanticidios, se continúa subestimando a las personas con discapacidad, siendo víctimas del rechazo y el temor. La persona con discapacidad estaba en el mismo nivel de los pobres y mendigos, y representaban un papel importante dentro de la “balanza social”, ya que permitía a la humanidad cumplir con un elemento fundamental dentro de la época, que estaba ligado con la religiosidad, y que consistía en aliviar sus conciencias mediante la ayuda a los pobres y desvaídos. (Palacios, 2008).

De acuerdo con Stern (2005), la religión mantuvo una postura un poco contradictoria, pues a la vez que asilaban a los pobres y a los deficientes, se los mira con horror disfrazado de

caridad. En otros casos, las personas que no corrían con la suerte de ser asilados en las iglesias, eran motivo de burla en los circos.

Con la llegada de la revolución industrial los prejuicios en torno a las personas con discapacidad se incrementan, principalmente en el tema de desigualdad, pues “la utilidad, la capacidad de producción, pasaron a ser parámetros de diagnóstico, no solo en el plano clínico, sino en el grado de habilitación social y producción económica.”(Stern, 2005, pg. 134); es decir la persona con discapacidad perdía aún más su valor pues eran improductivas para el medio en el que se desempeñaban.

A mediados del siglo XX la inserción de las personas con discapacidad estuvo condicionada por la caridad y la beneficencia. Por mucho tiempo este grupo estuvo estigmatizado llevando sobre si calificativos crueles como inútiles, pobres, mantenidos, incluso eran considerados no ciudadanos. En 1948 con la aparición de los derechos sociales se busca lograr la inclusión de este colectivo dentro de la sociedad reconociéndoles como ciudadanos y buscando ser favorecidos en todos los beneficios que ofrece la nación a sus habitantes. (Cruz, Hernández, 2006).

La exclusión es una institución de explotación, dominación o alineación que desempodera a los sujetos de modo que se anula socialmente su presencia impidiendo satisfacer sus necesidades libremente. O con mayor concisión: exclusión social es el desempoderamiento de la presencia. (Vidal, 2006, pg. 630).

El modelo médico tradicional fue uno de los principales promotores de la exclusión social ya que se centró en la medición de las capacidades de las personas, los individuos con capacidades diferentes eran útiles en la medida en que podían ser rehabilitados (Palacios, 2008). Este modelo empezó a ser criticado y replanteado en el siglo XX, a partir de la década de los 70, abriendo un paso al modelo social, que plantea una serie de necesidades que deben ser satisfechas por una sociedad “que no discrimine a las personas por su funcionalidad, o por el modo que éstas se relacionen con el entorno” (Cayo, 2010, pg.14)

El Estado es el ente regulador que define a la ciudadanía y sus derechos, “por lo tanto la ciudadanía es una relación entre el individuo o conjunto de individuos –los ciudadanos- y el Estado.” (Cruz, Hernández, 2006, pg. 19). Lo que se pretende explicar con el enunciado anterior es que es el Estado el encargado de defender y regular los derechos de las personas con discapacidad, pues existen tres derechos primordiales para los ciudadanos que son: derechos civiles, sociales y políticos (Ver Tabla Número 1)

<b>CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS</b>	
<b>DERECHOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
Civiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a la libertad</li> <li>• Derecho a la propiedad</li> <li>• Derecho a la justicia</li> </ul>
Políticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer plenamente el poder político (como autoridad política o elector)</li> </ul>
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disfrute del bienestar económico</li> <li>• Disfrute del bienestar social.</li> <li>• Seguridad social</li> <li>• Participación en la Herencia social</li> </ul>

Tabla 1

Nombre: Clasificación de los Derechos de los Ciudadanos

Autoría: Carolina Boada,

Fuente: Cruz Velandia, I. Hernández Jaramillo, J. (2006), Exclusión social y

Discapacidad, Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

Las personas con discapacidad, son ciudadanos que tienen las mismas necesidades que los demás, por ende precisan que sus derechos civiles, políticos y sociales se cumplan a cabalidad. Esto lamentablemente no se ha cumplido en su totalidad hasta hoy, sin embargo la sociedad está más consiente y ha procurado participar en temas de inclusión procurando abarcar la mayor cantidad de aspectos posibles.

Los derechos sociales son los más difíciles de satisfacer, pues necesitan una participación mayor del Estado ya que su cumplimiento es más complejo.

Para los derechos de las personas en situación de discapacidad este aspecto es especialmente importante. Justamente por tener necesidades desiguales, en razón de cómo se procesan socialmente sus deficiencias y limitaciones funcionales, dichas personas solo tendrán igualdad de oportunidades a través de políticas públicas desiguales, o de políticas de equiparación, que les garantice iguales condiciones de acceso a los bienes económicos, sociales y culturales. De aquí es necesario crear condiciones de oportunidad que posibiliten el cumplimiento de los derechos sociales como formas de asegurarles derechos equivalentes de ciudadanía; de lo contrario, continuarían siendo personas excluidas, no ciudadanos, desprovistos de los derechos y las libertades que gozan los demás individuos. (Cruz, Hernández, 2006, pg. 22).

La discriminación y la exclusión, atentan contra “los derechos humanos universales, principalmente el de igualdad, y minan la capacidad de los sistemas económicos y sociales.” (Campoy, 2004, pg. 208). La sociedad en su totalidad se afecta cuando no reconoce y descalifica el talento, las cualidades y el alto potencial que tienen las personas con discapacidad.

#### **4.2 BARRERAS ARQUITECTÓNICAS**

Según Camino (2003), las barreras arquitectónicas son todos aquellos obstáculos físicos que limitan o impiden el desempeño físico y sensorial de las personas. Las barreras arquitectónicas interfieren en el libre “acceso y utilización de lugares y/o servicios públicos y/o privados de acceso público o privado, haciendo difícil cuando no imposible la vida en relación.” (Dabove, Prunotto, 2006, pg. 220).

Gento y Ferrándiz (2011), enfatizan que las barreras arquitectónicas tienen que ver con la dificultad en el acceso a edificios, limitando la utilidad que éstos pueden tener para una persona con discapacidad. Estas barreras se encuentran no únicamente en los edificios de uso público, sino que además son parte de las viviendas.

Si buscamos obtener una sociedad equitativa que defienda los derechos, y beneficie a las personas con discapacidad, debemos empezar por la eliminación de barreras arquitectónicas, que permitan el desenvolvimiento pleno de este grupo en los espacios públicos y privados. Esta sería la demostración de la aceptación social por la diferencia y la prueba de que no solo se eliminan barreras físicas, sino además la evidencia de cambios en el comportamiento social. “La vertiente ideológica que sustenta la supresión de barreras arquitectónicas en los edificios públicos entronca con los derechos de las minorías y el derecho a ser diferentes.” (Gento, Ferrándiz, 2011, pg. 56)

#### **4.3 INCLUSIÓN SOCIAL**

El término inclusión proviene del latín *includere* que significa “abarcar, contener en sí, involucrar, insertar, intercalar, introducir, hacer parte de...” (Adrión, 2005, pg. 1)

Buvinić y Mazza (2004), en su libro *Inclusión Social y Desarrollo Económico en América Latina*, cita a Amartia Sen (1999), quien plantea una definición que resume las implicaciones que tiene la inclusión, entendiéndola como la eliminación de barreras “que dejan a la gente con pocas o ninguna posibilidad de elección u oportunidad de expresar sus habilidades (...), una sociedad sin barreras es un compromiso social que no requiere ninguna otra justificación.” (Buvinić, Mazza, 2004, pg. 65). Por otro lado, La UNESCO

define a la inclusión como el proceso mediante el cual se responden a las diferentes necesidades, fomentando el involucramiento de las personas en los distintos ámbitos culturales, escolares, y sociales. (Novo, Muñoz, 2011, pg. 6)

Según Palacios (2008) el proceso de inclusión se fortalece con la aparición, en Estados Unidos, de los movimientos de Vida Independiente de Ayuda Mutua, que se sustentaron en la aseveración de que nadie conoce mejor las necesidades de las personas con capacidades especiales que ellos mismos. El mayor deseo de las personas con discapacidad, era estar integrados en comunidades, estableciendo principios de independencia, autosuficiencia, transversalidad, y principalmente lograr que la discapacidad sea vista como un asunto social.

En 1978, el Congreso confirió a “La Comisión de Servicios de Rehabilitación el poder discrecional de otorgar dinero a los Centros de Vida Independiente” (Palacios, 2008, pg. 114), los mismos que se difundieron por todo Estados Unidos, llegando incluso a influenciar países como Canadá, Suecia, Inglaterra y España.

DePaw (2005) explica que a partir del siglo XX las personas con discapacidad empezaron a experimentar mayor aceptación e inclusión en todos los aspectos, sin embargo esto ha ocurrido no por sí solo, sino por la implementación de leyes y presiones políticas.

El colectivo con discapacidad ha sido uno de los grupos más vulnerables pues como se mencionó anteriormente fueron víctimas constantes de exclusión y desigualdad, es por esto que en el Tratado de Amsterdam, en 1997 se creó un artículo en defensa de las personas con discapacidad abordando la lucha contra la exclusión social, y autorizando al Consejo a tomar “acciones adecuadas para la lucha contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual” (Jiménez, Huete, 2009, pg. 146).

Así mismo, en el año 2000 la Comisión Europea se planteó nuevos objetivos, que permitieran crear una Europa social, promocionando la igualdad, el empleo y la justicia social. En la cumbre de Lisboa se analizaron las políticas relativas al tema de exclusión, llamando a los estados miembros a promover oportunidades de empleo, garantizar el acceso a la tecnología, la educación, la cultura, fomentar políticas de inclusión, entre otros puntos. (Cayo, 2003).

Para la Comisión Europea (2007) el año 2003, Año Europeo de las Personas con Discapacidad, tuvo gran importancia en el desarrollo de la inclusión. La Unión Europea

juega un papel importante pues es el ente regulador, que vela por que las condiciones de las personas con discapacidad sean las adecuadas, basándose en la legislación y la comunidad. Las personas con discapacidad como todo ciudadano tienen derechos que necesitan ser defendidos y que van desde un trato digno, como el tener una vida independiente que reconozca su participación plena dentro de la sociedad. Estos derechos han sido discutidos y considerados en La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, suscrita por la Unión Europea, donde se garantiza que las personas con discapacidad tengan:

Las mismas posibilidades individuales y el mismo control de su vida cotidiana que a las demás personas. Los servicios de cuidados y apoyo deben ser concebidos para satisfacer adecuadamente las necesidades específicas de las personas con discapacidad. (Comisión Europea, 2007, pg. 3)

Campoy, 2004 resalta que en el año Europeo se plantearon dos objetivos principales en beneficio del colectivo con discapacidad con la finalidad de:

- Abrir una puerta a la sensibilización social, para reducir o eliminar los problemas con los que enfrentan las personas con discapacidad en la actualidad.
- Mejorar el marco jurídico para que puedan ser más efectivos y eficaces en el tema de la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

En los Estados Unidos la situación de las personas con discapacidad ha cambiado notablemente, se han abierto puertas a la inclusión en varios aspectos como la educación, el empleo, los sistemas políticos, los sistemas judiciales, y otros aspectos sociales. En las últimas tres décadas han experimentado cambios notables en la manera como son tratados y como son involucrados dentro de la sociedad. Los cambios en la sociedad respecto a la discapacidad se ven reflejados en los términos que hoy en día se utilizan para describir a las personas con discapacidad, años atrás términos como cojo, lisiado, retardado, tullido o defectuoso eran comunes, pero hoy no se usan más, pues actualmente se habla de personas discapacitadas, más no de personas con discapacidad, pues el primer término enfatiza la discapacidad, mientras el otro se enfoca en la persona. Este cambio en el uso de los términos podría parecer irrelevante sin embargo reflejan una evolución en las actitudes de la sociedad frente a este tema. (Jager, Bowman, 2005)

La última década ha sido una de las más notables en lo concerniente a la discapacidad, es por esto que la preocupación por abordar el tema de inclusión ha tomado fuerza en los

países de América Latina y el Caribe, quienes han pretendido la promoción de políticas en defensa de los derechos de las personas con discapacidad mediante convenciones internacionales, como la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las personas con discapacidad (Buvinić, Mazza, 2004).

“El debate sobre los derechos de las personas con discapacidad no tiene que ver tanto con el disfrute de derechos específicos como garantizar a las personas con discapacidad el disfrute efectivo y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos sin discriminación.” (Ginn, Daeger, 2004, pg.1)

Según CONADIS (2008) a partir del año 2006 el Ecuador dio un giro social importante dentro del tema de la discapacidad, pues se consagró como Vicepresidente de la República a una persona portadora de deficiencias, abriendo una importante puerta a la inclusión. La Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, una vez aprobada y ratificada por el Ecuador, entra en vigencia el 3 de mayo del 2008, con el propósito de reivindicar los derechos de las personas con discapacidad. “Se ha dado un cambio cualitativo de trascendencia; sacar a las discapacidades del ámbito del estigma, la beneficencia, la asistencia, para ascenderle sobre el Derecho Fundamental, el de la vida, de la dignidad, de la libertad...” (Conadis, 2008, pg. 10)

La Convención, además resalta que los países involucrados deben respaldar y proteger lo siguiente:

La dignidad inherente, que incluye la libertad de tomar decisiones; la no discriminación; la participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad; el respeto a la diferencia y aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad y condición humana; la igualdad de oportunidades; la accesibilidad; la igualdad de hombres y mujeres; el respeto a la evolución de las facultades de niños y niñas con discapacidad y el derecho de preservar su identidad. (Conadis, 2008, pg.11)

#### **4.3.1 LOGROS ALCANZADO POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

La inclusión social es una realidad latente que preocupa y concierne a varios países de Europa, América Latina, y el Ecuador no es una excepción.

Según Jiménez y Huete (2009) conocer las respuestas que ha tenido la sociedad frente a las discapacidades resulta importante, pues aunque esta trama ha estado presente en todos los procesos históricos, la colectividad ha respondido de maneras diversas al tema de discapacidades, comenzando desde la evolución en los conceptos, y continuando con la

implementación de leyes. Este es un tema que continúa en proceso de cambio, y transformación.

Las respuestas sociales persiguen la equiparación de oportunidades, la no discriminación, y la remoción de las barreras que limitan la participación. Se enfatiza la importancia de la participación plena de las personas con discapacidad en la educación, en el empleo, y en la vida ciudadana. Las personas con discapacidad son sujetos de derechos. (Jiménez, Huete, 2009, pg. 138)

A continuación se expondrá un pequeño resumen de los distintos logros alcanzados por las personas con discapacidad en los diferentes aspectos, tomando como ejemplo el caso español.

#### **4.3.1.1. ASISTENCIA SOCIAL**

De acuerdo con Ledesma (2009), la discapacidad ha dejado de ser un asunto aislado y ha tomado cada día más fuerza y relevancia en las “instituciones políticas y sociales”. Los logros alcanzados por el colectivo con discapacidad no son un hecho de azar, sino son el resultado de procesos evolutivos políticos y sociales, y aunque todavía no se ha logrado una inclusión total, merece la pena destacar las conquistas obtenidas por este grupo en los últimos años. El resultado de esta “política de apertura ha impulsado una legislación renovadora y progresista en materia de integración.” (Ledesma, 2009, pg. 26).

En relación a la asistencia social, de acuerdo con Jiménez y Huete (2009), las políticas públicas estuvieron dirigidas inicialmente a erradicar la pobreza y la mendicidad, atribuyendo a los regimientos responsables competencias para atender a este grupo. Con el transcurso del tiempo este interés toma un giro diferente y se empiezan a crear políticas y organismos en favor de los discapacitados.

Ledesma (2009) manifiesta que a partir de 1963, con la creación de la Ley de Bases de Seguridad Social se abre una puerta a la creación de nuevas modalidades y leyes en beneficio de la asistencia social, es así que 1966, se crea la Ley de Bases de Seguridad Social, que promueve los servicios sociales en materia de asistencia, medicina preventiva, higiene, seguridad, reeducación y rehabilitación de inválidos, empleo, colocación, promoción social. En el año 1968, de acuerdo con Jiménez y Huete (2009), se crea el Servicio Social de Asistencia a menores Subnormales, que concede una ayuda económica de 1500 pesetas mensuales para contribuir en los gastos de este grupo, además de crear centros especiales de asistencia. En 1974 se instituye el Servicio Social de Recuperación y Rehabilitación de Minusválidos Físicos y Psíquicos (SEREM), organismo encargado de

velar por las necesidades de las personas con discapacidad, y de desarrollar políticas relativas a la discapacidad, en 1978 se aprueba la Ley 36/1978 sobre Seguridad Social donde se dispone la creación del Instituto Nacional de Servicios Sociales (IMSERSO), el cual se encarga de realizar servicios sociales de rehabilitación y recuperación para minusválidos.

Los cambios y mejoras en favor de las personas con discapacidad se intensifican con la creación de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), en 1982, que promueve la igualdad de oportunidades basándose en los derechos y necesidades reales de este colectivo. La LISMI creó “un sistema de prestaciones sociales y económicas para las personas con discapacidad que, por no desarrollar una actividad laboral, no estuvieran incluidas en el campo de aplicación del sistema de Seguridad Social” (Jiménez y Huete, 2009, pg. 144)

De acuerdo con el Defensor del Pueblo Andaluz (2003) en 1990, se crea la Ley 26/1990 que establece “por primera vez las pensiones no contributivas de invalidez, como prestaciones de Seguridad Social.” (Defensor del Pueblo, 2003, pg. 46). En el año 2003, se promulga la Ley 41/2003 “que tiene por objeto constituir una masa patrimonial dentro del patrimonio de las personas con discapacidad vinculada a la satisfacción de sus necesidades vitales” (Defensor del Pueblo, 2003, pg. 46).

La Ley 39/2006 de Promoción de la Atención Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, estipula que todas las personas en situación de dependencia deberán recibir especial atención por parte de los poderes públicos. A partir de esta ley se crea el Sistema para la Autonomía y Atención de Dependencia (SAAD), que regula la intervención de las Administraciones Públicas, con el fin de optimizar los recursos. (Cayo, 2008).

#### **4.3.1.2 INSERCIÓN LABORAL**

La Constitución Española del año 1978, en el Art. 49, reconoce el derecho de las personas con discapacidad de llevar una vida social normal, y de una realización personal plena. Posteriormente, cuatro años más tarde, la creación de la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), respalda ese manifiesto con la diferencia de que se resalta la importancia del amparo de medidas protectoras y especiales, para aquellas personas que llevan un grado de disminución profunda. Esta ley enfatiza la trascendencia del amparo especial, más que el de normalización y rehabilitación. A partir del año 1997, con la

aparición del Plan de Acción de Personas con Discapacidad, la necesidad de una normalización social se vuelve latente y se impulsa la creación de “políticas activas” que respalden la integración del colectivo con discapacidad. (Colectivo Ioé, 2003)

Organismos internacionales como la ONU y la OIT, han proferido declaraciones que respaldan los derechos de las personas con discapacidad, es así que en 1958 en la Convención número 111, “Discriminación en Materia de Empleo y Profesión” se propone la abolición de cualquier indicio de discriminación y exclusión en el tema laboral. En 1983, la OIT, en su Conferencia General, acogió en convenios y recomendaciones la “Readaptación profesional y empleo de personas inválidas” (Cruz, Hernández, 2006, pg. 84)

El siglo XX marca un pilar importante en los temas de discapacidad en España, pues no solo se enfatiza la urgencia de implementar apoyos complementarios sino además la importancia de realizar adaptaciones pertinentes y condenar cualquier actitud discriminatoria hacia este grupo. Este argumento se basa en la Ley de American With Disabilities Act (ADA) aprobada en 1990 por los Estados Unidos, que enfatiza la prohibición de actos discriminatorios en temas empleo, bienes y servicios, o alquiler de tierras, entre otros aspectos. En 1990, La LISMI promovió políticas de integración laboral a través de los Centros Especiales de Empleo, y el 2% de puestos de trabajo para discapacitados en empresas con más de 50 empleados. (Jiménez, Huete, 2009).

Laloma (2007), opina que entender la integración social “si no existe posibilidades de empleo” es difícil, por esto la implementación de una normativa legal que promueva una política social y de trabajo en beneficio de las personas con discapacidad es imperativa. Los gobiernos deben estimular la creación de leyes que respalden y protejan el desarrollo de esta actividad, como la rehabilitación, la re calificación profesional, oportunidades de trabajo, y además promover el desarrollo del empleo protegido y proyectos de “auto-empresa”. Algunos gobiernos, por ejemplo, con el propósito de lograr una inserción laboral para las personas con discapacidad, “decretaron un porcentaje de reducción fiscal para las empresas por persona en situación de discapacidad empleada.” (Cruz, Hernández, 2006, pg. 83).

La declaración de la ONU del “Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos”, publicada en los años 1983- 1992, genera una nueva conciencia en los países, principalmente en España, sobre la importancia de abordar el tema laboral de las personas

con discapacidad. Se comienzan a analizar las modalidades que podrían aplicarse en relación al empleo para personas con discapacidad, con el fin de integrarlos en el campo laboral. Estas modalidades son dos: Empleo Abierto y Empleo protegido. (Laloma, 2007)

- **Empleo Abierto**

El empleo abierto es el empleo generado en empresas ordinarias o en las Administraciones Públicas. Centros en los cuales la mayor parte de la planilla no tiene ningún tipo de discapacidad. Las entidades contratantes, a diferencia de los Centros Especiales de Empleo, son empresas que no han de cumplir ninguna característica especial para la contratación de personas con discapacidad. (Laloma, 2007, pg. 27).

Las razones por las que una persona con discapacidad ha sido acogida en este tipo de empleos pueden ser:

- Por un programa de integración laboral.
- Por un proceso de selección normal.
- Por haber estado laborando en la empresa antes de su discapacidad.
- Cumpliendo con la “cuota de reserva de puestos de trabajo”. Esta es una medida impuesta por los gobiernos que exige a las empresas contar con personas con discapacidad dentro de la nómina.

- **Empleo Protegido:** “Es aquel que ha sido generado para personas con discapacidad en empresas ordinarias que cumplen determinadas características orientadas a facilitar la incorporación de trabajadores con discapacidad al mercado laboral.” (Laloma, 2007, pg. 36). Este tipo de empleo es el más común en Europa.

#### **4.3.1.3 EDUCACIÓN**

Jiménez, Huete (2003) señalan que a inicios del siglo pasado también empezó una preocupación por promover políticas públicas relacionadas con la educación. En 1910 se crea el Patronato Nacional de Sordomudos, Ciegos y Anormales, una corporación que informaba al Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes todo aquello relacionado con la “protección higiénica, pedagógica, y social” de las personas con discapacidad. En 1970 la Ley General de Educación y la Reforma Educativa establecen que todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidad, tienen derecho a la educación, en 1978 se crea el Plan Nacional de Prevención de la Subnormalidad y el Plan Nacional de Educación Especial, esto en respuesta a la presión social creciente sobre la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Se promueve la formación de personal especializado, además de destinar recursos para su desarrollo. “Se inicia el tema de escolarización (bajo la modalidad de educación especial) de niños con discapacidad y el entrenamiento profesional de la población adulta discapacitada, buscando facilitar su acceso al mercado del Trabajo” (Cruz, Hernández, 2006, pg. 83).

Lázaro (2001) menciona que los centros médicos asistenciales evolucionan o son sustituidos por escuelas especiales, los maestros especializados en educación toman la rienda, reemplazando a los médicos, basando su enseñanza en la recuperación y desarrollo de las capacidades de los niños especiales.

La LISMI, no podía dejar de abordar temas relacionados con la niñez y sus derechos, de tal manera que en el Art. 3 establece que:

Los poderes públicos prestarán todos los recursos necesarios para el ejercicio de los derechos a los que se refiere el artículo primero, constituyendo una obligación del Estado la prevención, los cuidados médicos y psicológicos, la rehabilitación adecuada, la educación, la orientación, la integración laboral, la garantía de unos derechos económicos, jurídicos sociales mínimos y la Seguridad Social. (Alonso, 2008, pg. 41)

Verdugo y Rodríguez (2010) relatan que a partir del año 1982 el Ministerio de Educación asumió la responsabilidad, fundamentándose en el Real Decreto 334/1985, de “integrar a los niños con discapacidad en los centros ordinarios públicos y concertados.” (Verdugo, Rodríguez, 2010), considerando, además, la necesidad de la preparación profesional de enseñanza universitaria. El 3 de mayo del 2006, con la promulgación de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 (LOE) se pone en manifiesto la necesidad de fomentar una educación inclusiva.

El proceso integrador e inclusivo iniciado hace varias décadas va acumulando experiencias positivamente, modificando concepciones, y gestionando mejor propuesta de cambio escolar necesario para que los alumnos con discapacidad puedan ver reconocido su derecho a participar como cualquier otro en la educación en la educación general, tal como se recoge en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas. (Verdugo, Alonso, 2010, pg. 3)

#### **4.3.1.4 ASPECTOS TURÍSTICOS**

El Turismo en España empieza a desarrollarse a partir del año 1951, posteriormente a la guerra. En ese año se crea el Ministerio de Información y Turismo evidenciando el interés

de este país por desarrollar la actividad turística. En 1953-1959 se elaboran planes de turismo, cuyos efectos se vieron reflejados a partir de la década de los 70, pues empieza a haber una recuperación socioeconómica, un buen número de turistas se ven atraídos por este sector. (Palafox, 2005).

De acuerdo con el Colectivo Ioé (2003) la preocupación por defender los derechos de las personas con discapacidad empezó a florecerse con la Constitución de 1978, que reconocía la igualdad de oportunidades para todas las personas, a partir de entonces empieza una lucha en amparo de este colectivo abarcando varios aspectos sociales, como se mencionó anteriormente.

La LISMI (1982), en su Art. 54, sobre movilidad y barreras arquitectónicas, establece la necesidad de reformar y construir edificios accesibles de tal forma que puedan ser utilizados por personas con problemas en su movilidad. Así mismo el Art. 55 anima a los sectores públicos involucrados a “fomentar la adaptación de los inmuebles de titularidad privada mediante el establecimiento de ayudas, exenciones, y subvenciones.” (CERMI, 2005, pg. 12). Este artículo es primordial debido a la gran cantidad de recursos turísticos que son privados.

A pesar de que la LISMI fue determinante en el proceso de cambio en España, se basó exclusivamente en el “desarrollo de medidas de acción positiva y compensatoria destinada a la protección de las personas más que a su cualificación y participación activa en la sociedad” (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2003, pg. 23), por esto no fue suficiente en la promoción de la igualdad de las personas con discapacidad, es así que se crea un proyecto de Ley sobre la “Igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad”, con el propósito de garantizar el derecho de equivalencia, y poner fin a cualquier práctica de exclusión. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2003).

En 1980, en la Declaración de Manila, la OMT reconoce por primera vez al turismo como un derecho de todas las personas, y solicita a los Estados impulsar dicha actividad basándose en diseños accesibles que permitan el desarrollo del turismo es así que aparece el término turismo accesible. El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), juega un papel importante en el desarrollo de la actividad turística en España, principalmente en lo que se refiere a personas de la tercera edad, ya que a partir de entonces impulsaron programas de “Vacaciones de la Tercera Edad”. (Alonso, Dinares, 2006).

El Real Decreto 556/1989 ordena que los edificios nuevos deban ser construidos de tal manera que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad motriz. El año 2003, a partir de la creación de la Ley 51/2003, Ley de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal (LIONDAU), se fortalece el tema de accesibilidad en los espacios públicos y privados, dando mayores oportunidades a la promulgación del Turismo Accesible.

El Concepto de Turismo Accesible se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos, a saber, el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social, ya que para las personas con discapacidad, tanto como para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida. (González, 2008, pg. 5)

La actividad turística en España ha crecido notablemente en los últimos años debido a que se ha impulsado la accesibilidad en los recursos turísticos, así como en infraestructura hotelera. Hay una notable sensibilización y concienciación sobre los derechos de las personas con discapacidad lo que ha permitido dar un giro en este aspecto. (González, 2008)

## CAPÍTULO 5

### 5. LA VISIÓN DEL EMPRESARIO HOTELERO

La industria hotelera está constantemente expuesta a un entorno cambiante y sujeta a variables como la “estacionalidad, una importante rigidez derivada de una fuerte inversión en infraestructuras poco flexibles, una dependencia de los operadores mayoristas, y una creciente exigencia de los huéspedes.” (Publicaciones Vértice, 2008, pg. 1). Por tal motivo el administrador hotelero se ve en la necesidad de evaluar permanentemente sus servicios para poder enfrentar dichas variables y desafiar a un mercado altamente competitivo. Si bien los servicios que se puede encontrar en un hotel están relacionados con hospedaje y “restauración”, los establecimientos hoteleros se han visto obligados a crear una serie de productos complementarios que les permita superar a la competencia y mantener su rentabilidad. (Publicaciones Vértice, 2008).

El peor enemigo de todos los métodos de gestión en el sector hotelero es la rutina. Quien durante muchos años está gestionando su empresa con los mismos métodos y sistemas está cuestionando la eficacia y rentabilidad de la empresa. Para conseguir buenos resultados hay que emplear métodos diferentes que estén en una continua evolución...” (Bigné E., López D., 1999, pg. 25)

El sector hotelero presenta algunas características específicas como:

- Es un sector que ofrece servicios, por lo que existe una relación directa entre el consumidor y el prestador de servicios.
- Necesita innovar permanentemente dada la diversidad de necesidades que presentan los clientes.
- Esta siempre expuesta a los cambios políticos, económicos y sociales.
- Los servicios que presta son limitados (hospedaje y restauración)
- Opera permanentemente (24 horas)
- “En el hotel, la prestación de servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento.” (Publicaciones Vértice, 2008, pg. 3)

Para poder contender con aquellos factores externos a los que la industria hotelera se encuentra expuesta, según Publicaciones Vértice (2008), los hoteles deben poner especial atención en los siguiente: la influencia de los intermediarios sobre el cliente, los permanentes cambios en preferencias y deseos de los usuarios, el incremento de la

competencia dentro del sector, la demanda creciente hacia zonas geográficas diferentes, etc. Adicionalmente, existen importantes tendencias dentro del mercado, que debe tomar en cuenta el administrador hotelero, como son las tendencias ecologistas (evitar la contaminación, ahorro de energía), políticas (regulaciones impuestas por gobiernos locales e inestabilidad política), tecnológicas (seguridad, informática, tecnologías culinarias), socioculturales (fuerza laboral, influencia de sindicatos).

Con el objeto de proyectarse a un futuro sostenido, los hoteles deben considerar dos factores importantes:

- **El cliente:** Identificar el segmento al que se va a dirigir el servicio. “El cliente debe ser claramente identificado, y adaptar la relación calidad – precio según sus características y preferencias”. (Cabarcos N., 2006, pg. 69)
- **La competencia:** Conocer los hoteles que realmente forman parte de nuestra competencia, analizar sus fortalezas y determinando aquellos aspectos en los que se puede imitar, (Cabarcos N., 2006, pg. 69)

## **5.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN LA CIUDAD DE QUITO (SECTOR DE LUJO)**

Datos proporcionados por el Ministerio de Turismo demuestran que durante el año 2013 (al mes de junio), el total de llegadas de extranjeros al Ecuador fue de 657.802 personas, siendo Colombia el país que mayor cantidad de turista aportó (26.52%), seguido por Estados Unidos (19.28%) Perú (10.61%), Venezuela (5.54%) y España (4.67%).

Según la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (2013), la perspectiva actual de ocupación de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Quito ha ido creciendo, es así que se registró un incremento en la Tasa de Ocupación Hotelera del mes de marzo del 2013 del 2.5%, en relación a la ocupación de marzo del año pasado. La mayor demanda de habitaciones se ha registrado en los hoteles de lujo con un crecimiento del 2.8% en relación al 2012.

En la ciudad de Quito la oferta de habitaciones presentada durante los tres primeros meses del año 2013 fue de 5.273 habitaciones, de las cuales el 30,7% corresponden al segmento de lujo, siendo éste el que capta el 40% de la demanda. En el presente año el número de pernoctaciones, en los meses de enero a marzo fue de 350.577 (41.990 pernoctaciones corresponden a los hoteles de lujo), con una estancia media del 1.5 (Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turística, 2013)

Datos publicados por el Diario Hoy advierten que la ciudad de Quito cuenta con un total de “16.963 camas, las mismas que en un año pueden albergar por un período promedio de dos noches y tres días a más de 3 millones de turistas.” (Diario Hoy, 2013, pg. 5), sin embargo al parecer la realidad demuestra que existe una sobreoferta de habitaciones en sectores específicos (hoteles de lujo, por ejemplo). Al haber sido Quito escogida como el Destino Líder de Sudamérica el gobierno seccional se verá obligado a crear nueva infraestructura hotelera que satisfaga a la demanda existente actual y futura, y deberá tomar en cuenta aspectos como proporcionar una “infraestructura incluyente que permita a la ciudad considerarse un destino inclusivo para personas con discapacidades.” (Diario Hoy, 2013, pg. 5)

## **5.2 NECESIDADES DEL SEGMENTO CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN EL ÁMBITO DEL HOSPEDAJE.**

Definir la diversidad de necesidades y demandas que puede tener un cliente no es algo sencillo, pues cada individuo precisa de atenciones y servicios diferentes que podrían estar influenciados por un sin número de variables como: realizar un viaje por vacaciones y relax, un viaje de trabajo, estar solo o acompañado, entre otras. Existen viajeros que pueden demandar atenciones especiales que satisfagan una necesidad puntual como personas de la tercera edad, mujeres embarazadas o con niños, personas con problemas en su movilidad o audición, etc. (Cebrián, 2008).

Las personas con capacidades especiales, al igual que los demás, tienen motivaciones de viajes distintas que buscan satisfacer sus necesidades. Según Quesada (2010) a pesar de que cada segmento de mercado tiene requerimientos específicos, existen algunas motivaciones “genéricas o principales” como realizar viajes por placer, sin embargo satisfacer esa exigencia se encontraría de alguna manera afectada por la personalidad y situación específica de cada individuo. El libro Elementos del Turismo, Teoría, Clasificación y Actividad, hace referencia a la teoría de la motivación expuesta por Abraham Mashlow (1970), la cual consiste en proponer que cohabitan una serie de necesidades que tienen un orden jerárquico que “dependen del comportamiento humano” (Ver Gráfico 2). Esta teoría propone que las necesidades humanas son como una pirámide imaginaria en cuya base se encuentran las necesidades fisiológicas (satisfacen el cuerpo), seguidas por las necesidades de seguridad (protección), luego las de pertenencia a un grupo social, las de autoestima, culminando en las necesidades de desempeño y autorrealización (turismo), siendo las últimas consideradas las más importantes. De acuerdo con esta teoría,

“las necesidades se condicionan entre si y ante la insatisfacción de una o varias de ellas no se puede lograr la realización personal” (Quesada, 2010, pg.86)



Gráfico 2

Nombre: Pirámide de Mashlow

Fuente: Quesada, R. (2010), pg.87, Figura 1

Para De Elena (2004) las necesidades de las personas con discapacidad son las mismas que podría tener cualquier ciudadano, la diferencia radica en “la intensidad de los apoyos requeridos” para satisfacerlas (De Elena, 2004, pg. 132). El papel que como prestadores de servicio debemos desempeñar consiste en brindar ayuda y apoyo para que los clientes con capacidades especiales puedan desarrollarse plenamente en el ámbito del turismo.

Las personas con discapacidad son clientes como cualquier otro y tienen un comportamiento, como clientes, similar al de otros segmentos de mercado “que comparten aspectos mucho más relevantes de su ser”, un ejemplo de esto podría ser la edad. Una persona con problemas en su movilidad deseará realizar las mismas actividades y divertirse de la misma manera que una persona sin discapacidad de su misma edad. Las necesidades son varias y dependerán del grado de discapacidad, y de la independencia de la persona y su manera de desenvolverse en el medio. Es del caso señalar que un aspecto importante a tomar en cuenta dentro de las necesidades de las personas con movilidad reducida es el grado de limitación que presenta, pues una persona con dificultades en su movilidad necesitará de un entorno adaptado (ayudas técnicas) y accesible. (Alonso, Dinares, 2006).

Según CERMI (2005) las personas con discapacidad buscan tener una vida autónoma, independiente, e inclusiva y el turismo es una actividad fundamental para satisfacer estas necesidades.

La primera exigencia del turista con discapacidad o diversidad funcional será la de tener la certeza de poder acceder a un lugar de turismo con el entorno físico y de comunicación

universalmente accesible a sus necesidades de forma autónoma, cómoda y segura, es decir tener la información adecuada. (CERMI, 2005, pg. 16)

Las actividades humanas básicas que realizan todos los individuos consisten desplazarse, comunicarse, entender, utilizar, esto les permite interactuar y desempeñarse en cualquier medio, pero en ocasiones pueden encontrar ciertas barreras que imposibilitan su normal desenvolvimiento. (Alonso, Dinares, 2006).

Estos grupos, independientemente de sus gustos, cultura, nivel económico, expectativas, etcétera determinan el tipo de servicio que requieren, además deben tener acceso a todos los lugares, posibilidad de maniobrar, de alcanzar y de controlar todos los elementos a disposición, así como garantía de percepción de la información. Precisan, sencillamente, recursos que puedan ser utilizados y disfrutados por todas las personas. (Cebrián, 2008, pg. 327).

De acuerdo con Dallen y Víctor (2009) los hoteles deben tomar en cuenta tres aspectos importantes para satisfacer las necesidades de los clientes con discapacidad:

- Cambios estructurales
- Difusión adecuada de información (proveer la mayor cantidad de información durante la reservación y el check in sobre los servicios del establecimiento)
- Capacitar y sensibilizar a los empleados.

Rojo (2009) menciona que el colectivo con discapacidad, además de buscar infraestructura accesible dentro de las instalaciones turísticas y hoteleras, necesita buen trato, atención amable, personal capacitado que pueda cumplir con sus expectativas.

### **5.3 DEMANDA POTENCIAL EXISTENTE: SUS CARACTERÍSTICAS**

El segmento de mercado de personas con discapacidad representa un grupo que puede “ofrecer ventajas competitivas a aquellos establecimientos deseosos de captar la clientela constituida por estas personas y sus familiares” (Alonso, Dinares, 2006, pg. 34). Es por esto que resulta indispensable determinar la existencia de una demanda potencial, identificando sus características principales.

Según CERMI (2005) en el mundo existen más de 500 millones de personas con discapacidad. Europa cuenta con alrededor de 50 millones de personas, y España 3.5 millones de personas con discapacidad. De este importante número se debe tener en cuenta que no todas las personas pueden realizar viajes ya sea porque su condición económica no les permite, o porque padecen una discapacidad muy severa.

González (2008), menciona que estudios realizados en 27 países de la Unión Europea (Austria, Bélgica, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Lituania, Letonia, Luxemburgo, Malta, Holanda, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Reino Unido), determinan que 11% de la población (493 millones de personas) entre la edad de 16 a 64 años poseen algún tipo de discapacidad, de los cuales 58 millones son turistas potenciales que se encuentran en posibilidad económica y física de viajar, a esto se debe adicionar a aquellas personas que tiene movilidad reducida (personas de la tercera edad), generando un total de 120 millones de turistas potenciales. Adicionalmente cabe señalar que cada turista potencial con discapacidad genera 0.75 acompañantes de acuerdo a datos proporcionados por la EUROSTAT. El promedio de gasto por turista sería de alrededor 870 €, de acuerdo con EAGATUR 2007.

En relación a los clientes potenciales de turismo accesible, identificaremos tres grupos que son (CERMI 2005):

- ✓ Personas con discapacidad física permanente
- ✓ Personas con discapacidad física temporal
- ✓ Personas de edad avanzada

De acuerdo con CERMI (2005) las personas de la tercera edad representan un grupo importante dentro del turismo accesible ya que el 14% de la población en Europa tiene más de 65 años, este porcentaje irá en aumento puesto que las tasas de nacimiento en Europa son bajas y las de envejecimiento son altas. Adicionalmente representan un mercado interesante, pues al no tener dependencia laboral favorecen a la desestacionalidad.

Entrevistas realizadas por Huesca y Ortega (2004) en España, de una muestra total de 540 hombres y 420 mujeres, demuestran lo siguiente:

- 39% de las personas entrevistadas se encuentran activas laboralmente (o en paro), el resto de personas viven de pensiones relacionadas con su discapacidad.
- 59% de las personas encuestadas realizaron un viaje o más pernoctando fuera de sus casas en el período de un año.
- 84% de las personas les gusta viajar
- 73% de las personas que viajaron lo hicieron por ocio y recreación, seguidos por 16% de visitas a familiares, 2.4% trabajo o negocios. La mayor motivación de este

tipo de turistas es la diversión, sin importar el grado de discapacidad motriz que presenten.

- Las razones que impedirían el viaje de las personas con discapacidad son que el momento de viajar, “la discapacidad supone un gasto extraordinario” (Huesca, Ortega 2004, pg. 32), dificultad en los traslados debido a la falta de accesibilidad, trato diferenciado y falta de “ofertas adaptadas”
- La mejor fuente de información para viajar la obtienen de familiares y amigos. Las agencias de viajes juegan un papel importante y el Internet.
- Los hoteles de 4 o 5 estrellas, así como los de 3 o 2 estrellas son los más usados por este colectivo, esto depende de su movilidad; es decir aquellas personas que se movilizan en silla de ruedas prefieren hospedarse en hoteles de 4 o 5 estrellas, mientras que aquellos que no necesitan de ayudas técnicas (no usan sillas de ruedas) prefieren hoteles de 2 o 3 estrellas esto se debe a la accesibilidad que pueden encontrar en estos lugares. Las personas con discapacidad física en el momento de realizar su viaje, “no escogen el tipo de hotel en función de su nivel adquisitivo, sino que lo hacen dependiendo la accesibilidad que presente.” (Huesca, Ortega, 2004, pg. 51.)

Por otro lado, Buhalis y Darci (2012) mencionan que estudios realizados por Open Doors Organization (ODO), en los Estados Unidos, demuestran que el 71% de personas adultas con discapacidad han viajado al menos una vez en un período de dos años (más de 22 millones de personas):

- ✓ 5.6 millones han viajado por negocios
- ✓ 21 millones por recreación y ocio
- ✓ 5 millones de personas han viajado por negocios y recreación.
- El promedio de viajes por persona adulta con discapacidad es de dos viajes en un período de dos años. El gasto promedio de estos viajeros es de US\$ 430 (por viaje), representando un gasto total de 27 billones de dólares en dos años.
- El Internet es una de las herramientas más usadas por personas con discapacidad, pues es de donde obtienen mayor información sobre lugares accesibles que pueden visitar. Otra herramienta que utilizan para obtener información es el boca a boca.
- Durante el año 2005, el porcentaje de personas con discapacidad que viajaron dos veces en un período de dos años que se hospedaron en hoteles fue del 52%. De acuerdo a las estadísticas realizadas por ODO, un porcentaje de las personas que

viajaron durante ese período encontraron todavía barreras físicas así como problemas en el servicio a sus huéspedes.

Para Alonso y Dinares (2006), las personas con problemas en su movilidad representan un mercado leal a los destinos que ofrecen servicios accesibles y personal capacitado que pueda satisfacer sus necesidades, así como la de sus acompañantes.

Bullón y Castillo (2008) presentan un modelo del perfil del turista con discapacidad, tomando como ejemplo estudios realizados en el Perú (Ver Tabla 2), por la Comisión de Promoción del Perú en 1999 (PromPerú), en el documento “Turismo para personas con discapacidad: un segmento en desarrollo”

#### **Tendencias Actuales:**

- Crecimiento constante de este segmento de mercado debido al envejecimiento de la población.
- Existen mejores ingresos para este segmento dada la promulgación de leyes sociales en beneficio de este colectivo
- Estudios realizados por Kérocúl mencionan que 61 millones de personas con discapacidad, de países como Estados Unidos, Canadá y 17 países de Europa, estarían en condiciones de viajar.
- Los turistas con discapacidad buscan nuevos destinos (fuera de Europa), que ofrezcan seguridad y confort. Países atractivos para este segmento han sido Kenya, Sudáfrica, Costa Rica, Brasil, Perú.

<b>PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD QUE VISITA PERÚ</b>	
<b>Mercado Emisor de Turistas al Perú</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Unidos</li> <li>• Nueva Zelanda</li> <li>• Europa (España, Inglaterra, Italia, Escandinavia)</li> </ul>
<b>Edad</b>	Personas mayores de 50 años
<b>Tipo de Discapacidad</b>	Sordos, ciegos, deficiencias motrices, retardo mental
<b>Fuentes de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias de Viajes Especializadas</li> <li>• Asociaciones de Discapacidad</li> </ul>
<b>Fechas de Viaje</b>	Meses de abril a noviembre, julio y agosto
<b>Estadía Promedio</b>	10 a 15 días
<b>Gasto Promedio</b>	US\$ 150 a US\$ 380 por día
<b>Hoteles de preferencia</b>	Hoteles 5 estrellas

Tabla 2

**Nombre:** Perfil del Turista con Discapacidad que visita el Perú

**Autoría:** Carolina Boada

**Fuente:** Bullón, Castillo (2008), Tesis, Creación de una Agencia de Integración de Servicios para el Turista Discapacitado, Lima, Perú

#### **5.4 INFRAESTRUCTURA HOTELERA ACCESIBLE**

La accesibilidad en un hotel, además de ser un requisito legal, es una condición que satisface no solo al colectivo con discapacidad, sino a todas las personas. Un hotel debe identificar las necesidades de sus distintos segmentos para ofrecer un servicio adecuado y de calidad. La accesibilidad representa un valor agregado a los hoteles, pues está ligada a un asunto social relativo a los derechos de las personas con discapacidad, además que beneficia a todos los usuarios y representa “más que una expresión de calidad” una “necesidad básica” que debe ser satisfecha adecuadamente. Un hotel debe cumplir parámetros básicos de accesibilidad que le permitan al cliente con discapacidad acceder, circular, comunicarse y utilizar. (Alonso, Dinares, 2006)

Según Belta (2003) existe una serie de aspectos que deberían ser tomados en cuenta el momento de diseñar, sin embargo es evidente que no se pueden crear diseños especiales para todas y cada una de las personas y sus necesidades, pero si se puede buscar un diseño cuyo beneficio abarque a la mayor cantidad de personas.

“Un buen diseño ha de considerar la variabilidad de los usuarios en cuanto a sexo, dimensiones, edad, cultura, destreza, fuerza, y demás características que se ajusten a las necesidades y limitaciones humanas, consiguiendo una mejora de la calidad de vida de todos los usuarios.” (Belta, 2003, pg. 152)

“Las capacidades de los clientes pueden estar limitadas de forma temporal o permanente. Por ello los diseños normalizados se basan usualmente en características físicas de los usuarios como altura, peso y alcance, también en sus capacidades visuales, auditivas, y de fuerza; y además, se ha de tener en cuenta la edad, factor que influye en forma decisiva en el diseño de los espacios.” (SOCYTEC, 2007, pg. 19)

Trabajar en accesibilidad no necesariamente implica tomar “medidas correctoras” que involucren reconstrucciones o modificaciones, sino más bien considerar una variable importante relacionada con “aceptar la diversidad de los usuarios finales de una edificación”, es decir personas que por algún motivo presenten problemas de movilidad permanente y parcial. Esta variable es importante tomarla en cuenta el momento de realizar una construcción nueva. (Belta, 2003)

Existen algunas puntos que deben ser tomados en cuenta el momento de trabajar en accesibilidad, relacionados con los edificios, y es determinar si son edificios existentes a los que hay que aplicar ayudas técnicas o remodelaciones, o si son edificios nuevos a ser construidos. (Belta, 2003)

De acuerdo con ADA 2010 Estándares para Diseños Accesibles, Título III, las alteraciones que podrían hacerse en caso de construcciones existentes, incluyen remodelaciones, renovaciones, rehabilitaciones, cambios, arreglos en algunas partes de la estructura. Este es un punto importante a considerar, pues la mayoría de los hoteles de la ciudad de Quito tienen estructuras establecidas, y de ser necesario estarían sujetos a realizar adecuaciones en el tema de accesibilidad.

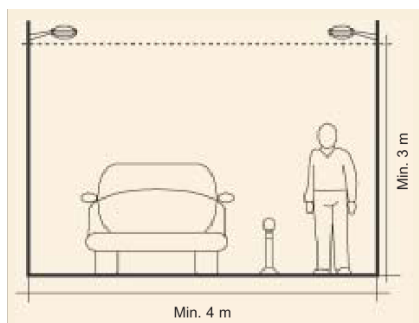
Los establecimientos hoteleros deben tomar en cuenta la accesibilidad dentro de su diseño de tal manera que garanticen confort y seguridad a sus clientes. Los clientes de un hotel deben poder desplazarse a los diferentes puntos del establecimiento sin tener dificultad alguna, “y en caso de emergencia debe poder evacuar el recinto sin obstáculos.” (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 33)

### 5.4.1 ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD HOTELERA

Existen algunos esquemas que se deben tomar en cuenta el momento de realizar diseños accesibles. La información presentada a continuación se encuentra basada en información obtenida de la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2009, así como estándares recomendados por la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), Sociedad y Técnica SOCYTEC y Paradores de Turismo de España, ADA 2010 Estándares para Diseños Accesibles, así como el Manual del Hotel Accesible diseñado por la IMSERSO. La infraestructura que se exhibe representa el mínimo indispensable de los estándares de accesibilidad que debe tener un establecimiento hotelero.

#### 5.4.1.1 ACCESIBILIDAD AL EXTERIOR

El entorno del hotel debe ser accesible, debe haber una clara diferenciación entre las zonas de uso peatonal y vehicular, ancho mínimo 4 m. y altura libre de obstáculos de 3m, (Ver Plano 1). En el camino hacia el hotel es importante evitar el uso de escaleras, y de existir alguna, deberá haber una pequeña rampa con una ligera inclinación de máximo el 10%. El pavimento de acceso debe ser “duro, no deslizante, y sin relieves diferentes a los propios del grabado de las piezas”. (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 45).



Plano 1

Nombre: Accesibilidad al Exterior

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 2

**Estacionamiento:** Los estacionamientos para personas con discapacidad deben ser: 3500 mm. de ancho, y 5000 mm. de largo. El número de estacionamientos para vehículos de personas con discapacidad, es de 1 por cada 25 lugares. Estos estacionamientos deben ubicarse lo más cerca posible de la entrada y deben estar al mismo nivel. Adicionalmente debe haber una señalización horizontal y vertical (Ver Plano 2), que permita su identificación a distancia (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 248:2000

Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamiento). Deberán, además, estar ubicados de tal manera que permitan el fácil acceso a la acera que llevará al cliente con discapacidad hacia la entrada del hotel, para lo cual se proveerá de rampas de acceso, y “vados peatonales” (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007).



Plano 2

Nombre: Estacionamiento

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 10

El establecimiento hotelero deberá contar con zonas de estacionamiento temporal de vehículos para la descarga/carga cómoda de equipaje y entrada y salida de clientes (Ver Plano 3), junto al acceso principal, con la posibilidad de que el vehículo pueda ser aparcado en la plaza accesible por el personal de acogida de recepción.” (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 54)



Plano 3

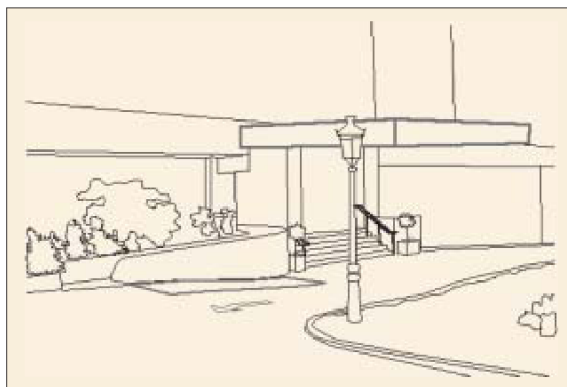
Nombre: Estacionamiento Temporal

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 2

#### 5.4.1.2 ENTRADA AL EDIFICIO

La facilidad de acceso a un establecimiento hotelero juega un papel primordial en la imagen que el cliente tendrá sobre la accesibilidad del hotel en las diferentes áreas. La

entrada al hotel de preferencia no deberá poseer escaleras, (de existir, las escaleras deberán ser de acuerdo al estándar), contará con rampa que permita el acceso de personas en silla de ruedas (Ver Plano 4). Adicionalmente la entrada deberá encontrarse cubierta “mediante una marquesina ubicada a menos de 2.20 m. de altura.” (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 66)



Plano 4

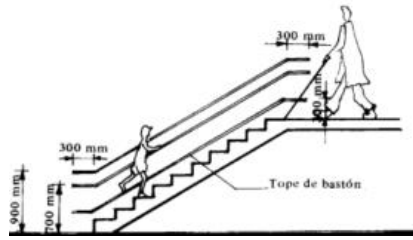
Nombre: Entrada al Edificio

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo

de España, 2007, Figura 3

**Escaleras:** En el caso de existir escaleras, éstas deben ser antideslizantes, deben poseer un ancho mínimo de 120 cm. y pasamanos con una altura entre 65 y 75 cm (la más baja) o, 95 y 105 cm, (la más alta). “La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y 17 cm. y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cm.” (PREDIF, pg. 3).

**Pasamanos:** Deben ser colocados a 900 mm. de altura, se sugiere que se coloque uno adicional a 70 mm. de altura (Ver Plano 5) “medidos verticalmente en su proyección sobre el nivel del piso terminado; en caso de no haber bordillos longitudinales se colocará un tope de bastón a una altura de 300 mm sobre el nivel del piso terminado.” (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 244: 2000: Edificios, Bordillos, Agarraderas y Pasamanos)



Plano 5

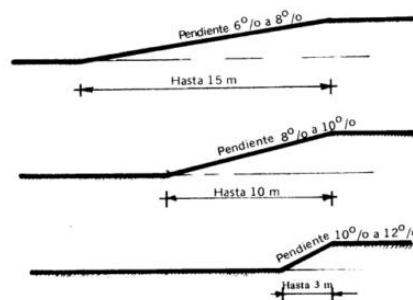
Nombre: Pasamanos

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2

244: 2000: Edificios, Bordillos, Agarraderas y Pasamanos

**Pendientes longitudinales:** Deben existir diferentes niveles de pendientes longitudinales, en función de la extensión de los tramos de la rampa, entre descansos:

- a) Hasta 15 metros: 6% a 8%
- b) Hasta 10 metros: 8% a 10%
- c) Hasta 3 metros: 10% a 12%



Plano 6

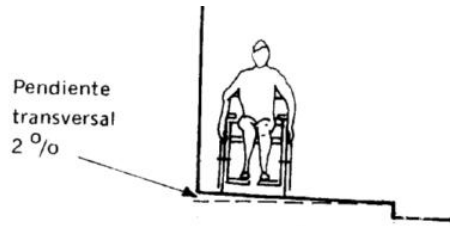
Nombre: Pendientes Longitudinales

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2

244: 2000: Edificios, Bordillos, Agarraderas y Pasamanos

**Pendientes Transversales:** La pendiente máxima se establece en el 2% (Ver Plano 7).

El ancho “mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm. Cuando se considere la posibilidad de un giro de 90°, la rampa debe tener un mínimo de 1000 mm. y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1200 mm.” (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 244: 2000: Edificios, Bordillos, Agarraderas y Pasamanos)



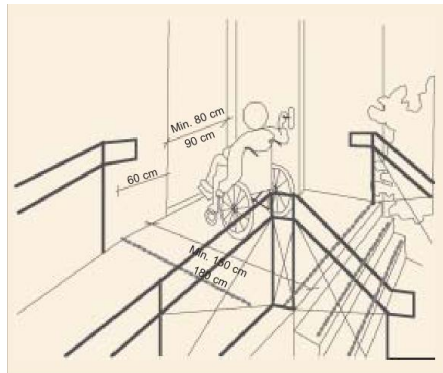
Plano 7

Nombre: Pendientes Transversales

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2

244: 2000: Edificios, Bordillos, Agarraderas y Pasamanos

**Puertas:** El ancho debe ser mayor a 80 cm, debe ser de fácil apertura, se debe evitar las manillas de pomo. (Ver Plano 8). “El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, nunca inclinado, y debe contar con un espacio anterior y posterior libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm.” (PREDIF, pg.4)



Plano 8

Nombre: Puertas

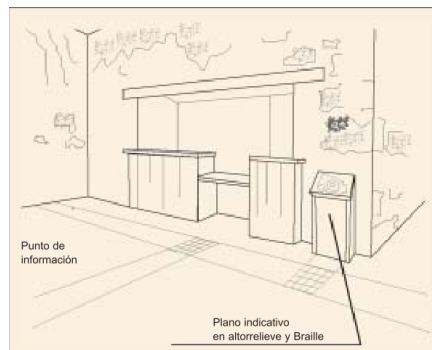
Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 4

### 5.4.1.3 VESTÍBULO Y RECEPCIÓN

El vestíbulo es el “primer espacio” con el que el huésped se encuentra al ingresar al hotel, por lo que se debe tener especial cuidado en la señalización y la atención que el cliente recibe. (Alonso, Dinares, 2006). El vestíbulo preferiblemente debe estar a un solo nivel, si existe escaleras debe haber adicionalmente un rampa de suave inclinación. Debe ser amplio de tal manera que permita un giro libre de obstáculos de 150 cm. “El vestíbulo contará con mobiliario y equipamiento de evacuación en caso de emergencia.” (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 75)

La recepción es una de las partes más importantes del vestíbulo, ya que es ahí donde se inicia la comunicación generando un importante vínculo con el huésped. El mostrador debe

estar ubicado de tal manera que no obstruya la libre circulación, y en un lugar visible y céntrico, de no ser así deberá existir señalización que faciliten la llegada de los huéspedes (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007). Debe contar con un espacio adaptado para recibir a clientes que se encuentren en silla de ruedas (Ver Plano 9). La altura del mostrador no podrá ser mayor a 80 u 85 cm., deberá tener “una altura libre inferior entre 70 u 80 cm, y una longitud mínima de 80 cm.” (PREDIF). “El diseño del mostrador permitirá la aproximación frontal al mismo y dejará un espacio libre de 70 cm., y una profundidad libre de obstáculos de 60 cm de modo que permita el acercamiento frontal de un cliente en silla de ruedas”. (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg.76)



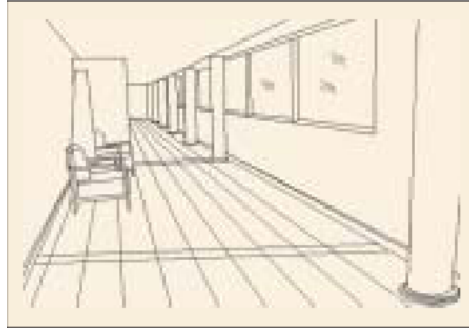
Plano 9

Nombre: Mostrador de Recepción

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 1

#### 5.4.1.4 ACCESIBILIDAD FÍSICA

**Corredores y Pasillos:** Corredores y pasillos en edificios públicos deben tener un ancho mínimo de 1200 mm., de existir la posibilidad de que dos sillas de ruedas se encuentren al mismo tiempo, el ancho mínimo a considerarse será de 1800 mm (Ver plano 10). Los corredores y pasillos deben estar libres de obstáculos para permitir la libre circulación (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 247:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios, Corredores y Pasillos. Características Generales)

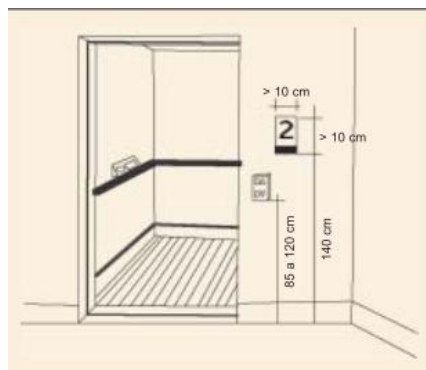


Plano 10

Nombre: Corredores y Pasillos

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 5

**Ascensores:** Los botones deben estar situados a una altura aproximada de 90 y 120 cm (Ver Plano 11), y deberán situarse a la derecha (en el caso de tener uno solo), o en la mitad de existir dos ascensores. El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, con un espacio de libre aproximación de 150 cm. En el interior deberá tener 100 cm. de ancho, por 120 de profundidad. Deberá siempre haber pasamanos ubicados a una altura de 95 y 105 cm. (PREDIF)



Plano 11

Nombre: Ascensores

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 11

#### 5.4.1.5 HABITACIONES

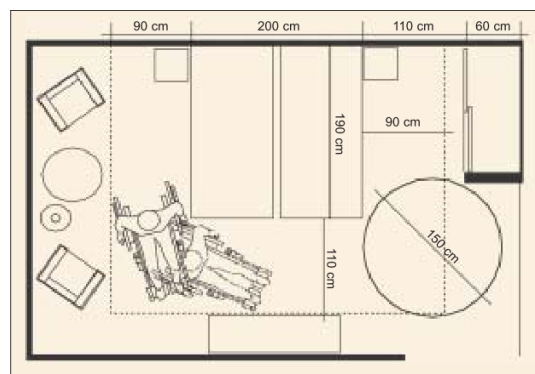
Las habitaciones deberán ubicarse lo más cerca posible de las salidas de emergencia, y en lugares cuya accesibilidad permita la entrada a personas en silla de ruedas.

La forma del dormitorio debe ser cuadrada preferiblemente, “las dimensiones mínimas en espacio de maniobras y de espacio del dormitorio individual deben ser de 3000 mm x

3.100 mm.” (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 300:2001 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico, Espacio, Dormitorios, pg. 12). Para que una persona en silla de ruedas pueda moverse libremente en su dormitorio debe haber un área de rotación circular de 1500 mm de diámetro, una zona de circulación de 900 mm. alrededor de la cama que permita el acceso y el traspaso (Ver Plano 12). La circulación al pie de la cama debe ser de 1.100 mm.

“La superficie mínima que se aconseja para conseguir al menos dos posibilidades de ubicación de la cama y un armario es de 13,20 m<sup>2</sup>. La altura de la cama no debe ser mayor a 400 mm. para permitir con facilidad el traspaso de la silla hacia la cama. Los objetos como lámparas, teléfono, etc. deben estar ubicados en una zona de alcance de 600 mm. Ventiladores, alarmas, extracción de humo deben estar centralizados, preferiblemente junto a la puerta a una altura aproximada de 850 mm. y 1200 mm. máximo. Pueden estar ubicados junto a la cama, en una zona de alcance de 600 mm.” (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 300:2001 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico. Dormitorios)

El armario debe poseer puertas corredizas, con cajones accesibles para personas que van en silla de ruedas o de poca estatura. (PREDIF).



Plano 12

Nombre: Habitaciones

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 5

A continuación se presentará un cuadro que especifica el número de habitaciones con funciones de movilidad que debe tener un hotel (Ver Tabla 3), de acuerdo con ADA (2010)

### Habitaciones con Funciones de Movilidad

Número de habitaciones Existentes	Número de Habitaciones sin duchas adaptadas para silla de ruedas	Número de Habitaciones con duchas adaptadas para silla de ruedas	Total Habitaciones
1 a 25	1	0	1
26 a 50	2	0	2
51 a 75	3	1	4
76 a 100	4	1	5
101 a 150	5	2	7
151 a 200	6	2	8
201 a 300	7	3	10
301 a 400	8	4	12
401 a 500	9	4	13
501 a 1000	2% del total	1% del total	3% del total
Más de 1000	20, más 1 por cada 100 o fracción sobre las 1000 hab.	10, más 1 por cada 100 o fracción sobre las 1000 hab.	30 más 2 por cada 100 o fracción sobre las 1000 hab.

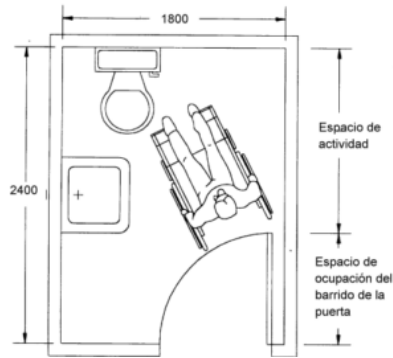
Tabla 3

Nombre; Habitaciones con Funciones de Movilidad

Fuente: Department of Justice, (2010), ADA

Standards for Accesible Design, Capítulo II, Sección 224.2

**Baños:** Para diseñar baños accesibles “se debe tomar en cuenta los espacios de actividad, tanto como de aproximación como de uso de cada aparato y espacio libre para realizar la maniobra de giro de 360° (circunferencia de 1500 mm. de diámetro)”. No deben existir obstáculos al menos hasta una altura de 670 mm. que permita el paso de las piernas (Ver Plano 13), en el caso del lavabo. Las puertas de acceso a los baños deben ser abiertas al exterior o deben ser corredizas, de tal manera que no obstaculice el movimiento, debe dejar un “espacio mínimo de ocupación de una persona sentada”, en caso de que se pudiera necesitar ayuda. Todos los accesorios de baño (grifería, toalleros, jabonera, interruptores) deben ubicarse “por encima del plano de trabajo en una zona alcanzable, en un radio de acción de 600 mm.” (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 293:2001 Accesibilidad de las Personas con Movilidad Reducida ala Medio. Área Higiénico Sanitaria)



Plano 13

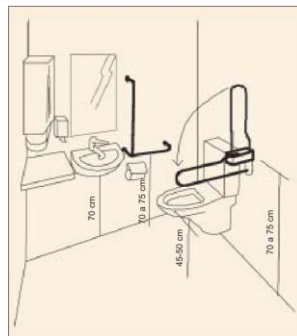
Nombre: Baño

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 293:2001

Accesibilidad de las Personas con Movilidad Reducida

Al a Medio. Área Higiénico Sanitaria

**Barras de Apoyo Inodoro:** Deben ajustarse al tipo de discapacidad. Una barra debe estar fija a la pared, y otra debe ser abatible (Ver plano 14), (Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 293:2001 Accesibilidad de las Personas con Movilidad Reducida ala Medio. Área Higiénico Sanitaria)

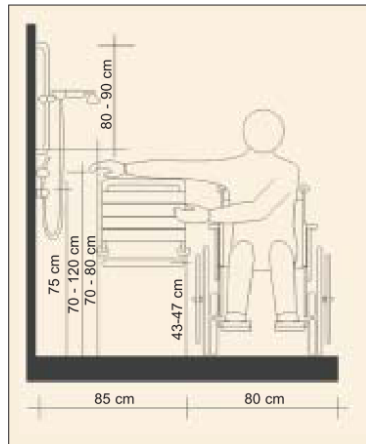


Plano 14

Nombre: Barras de Apoyo Inodoro

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 18

**Ducha:** La ducha no debe tener desniveles, debe ser de piso continuo y antideslizante, debe poseer una silla de baño que permita la transferencia para aquellas personas con problemas severos en su movilidad. (PREDIF). El “ancho libre de paso mínimo será de 100 cm. y de 120 cm. en el caso que tenga que hacer una rotación a 90° para acceder a la ducha” (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 208). El espacio de la ducha será de 85 cm. x 120 cm., sin obstáculos que impidan la transferencia y la maniobra hacia la silla abatible (Ver Plano 15).



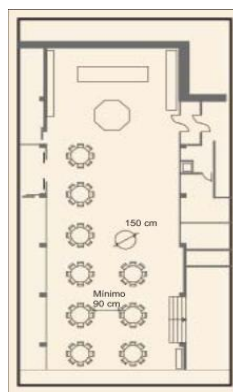
Plano 15

Nombre: Ducha

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 31

#### 5.4.1.6 CAFETERÍA Y RESTAURANTE

Debe contar con espacios de libre aproximación que permitan la circulación de personas en silla de ruedas, es decir pasillos de aproximadamente 120 cm. y zonas de giro “que permitan inscribir un círculo de 150 cm. de diámetro” ( Ver Plano 16). Deben existir mesas que permitan ingresar la silla de ruedas cómodamente, la parte inferior de la mesa debe tener una altura de 70 cm. La barra de la cafetería deberá contar con un espacio para personas con silla de ruedas, la altura debe ir entre 70 a 80 cm, con una longitud de 90 cm. (PREDIF)



Plano 16

Nombre: Cafetería y Restaurante

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 1

El buffet debe tener un diseño que facilite el uso a todos los clientes, incluyendo a aquellas personas que utilizan sillas de ruedas, manteniendo espacios adecuados y condiciones de circulación (Alonso, Dinares, 2006). “Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura accesible (entre 80 y 85 cm. respecto al suelo) y contarán con espacios de aproximación frontal de 40 cm. como mínimo.” (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 220)

El bar deberá contar con sillas de diferentes alturas, que varíen entre 40 y 55 cm máximo, deberán tener espaldares y apoya brazos. Las barras deberán ubicarse a dos alturas, la menor ubicada entre 80 y 85 cm, dejando un espacio (hueco) de 40 cm. de profundidad que permita el ingreso de la silla de ruedas (Ver plano 17). El piso debe ser antideslizante, y de existir alfombras deberán estar fijas al piso. (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007)



Plano 17

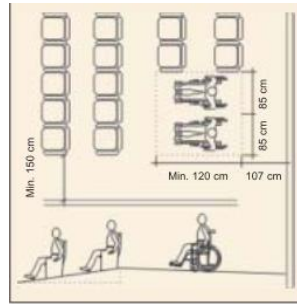
Nombre: Bar

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura7

#### 5.4.1.6 SALONES

Debe existir fácil acceso a los salones, sin escalones ni desniveles. La puerta de acceso deberá tener un ancho de 90 cm, y deberá abrirse hacia afuera, o podrán ser corredizas (esta se consideraría la mejor opción). Deberá contar con pasillos anchos que permitan la movilidad de personas en silla de ruedas (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007).

Se reservarán plazas para usuarios en silla de ruedas (Ver Plano 18). Dichas plazas tendrán una anchura de, al menos, 85 cm. y una longitud de al menos 120 cm. y estarán ubicadas junto al pasillo principal y lo más cerca posible al acceso del salón. (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 237)

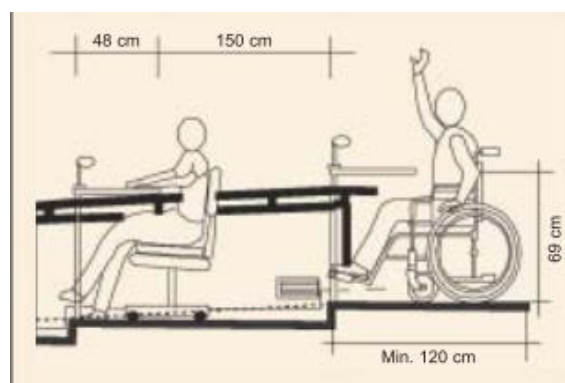


Plano 18

Nombre: Salones

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura5

De existir una tarima, deberá haber una rampa de ligera inclinación. Las mesas que se coloquen en el salón deberán permitir el acercamiento de personas en silla de ruedas, por lo que se recomienda que tengan una altura libre de 70 cm (Ver Plano 19). Una opción de diseño universal para salones sería la utilización de sillas sueltas que puedan ser movidas o eliminadas de ser necesario para el montaje del salón. La existencia de señalización juega un papel importante. (Alonso, Dinares, 2006). Las sillas deberán tener apoyabrazos preferiblemente abatibles de tal manera que faciliten la transferencia de la silla de ruedas al asiento, y tendrán una altura máxima de 45 cm. Se recomienda que el piso sea antideslizante, y alfombras que se encuentren fijas al suelo. (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007).



Plano 19

Nombre: Mesas para Eventos

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 10

#### 5.4.1.7 PISCINA

Las áreas alrededor de la piscina deberán ser accesibles, espacios anchos, pavimento adecuado, de tal manera que permitan la circulación (Alonso, Dinares, 2006). Los bordes deberán estar redondeados, deberán existir rampas para el acceso o grúas sumergibles, siendo éstas las más eficaces (Ver Plano 20).



Plano 20

Nombre: Grúas Sumergibles Piscina

Fuente: SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, Figura 15

**Vestidores:** Deben ser accesibles, colocados cerca a zonas de recreación como gimnasio, spa y piscina. Deberá existir al menos un vestidor con accesibilidad para cada sexo. Dentro del vestidor el espacio será amplio, permitiendo “un cilindro de 150 cm. de diámetro, y 70 cm. de altura”. (SOCYTEC, Paradores de Turismo de España, 2007, pg. 278).

#### 5.4.2 CERTIFICACIONES

De acuerdo con Torres (2004) “el concepto de certificación alude, fundamentalmente, a la garantía avalada por una entidad independiente, de que la empresa cumple con la normativa correspondiente”. (Torres, Seminario para la formación y promoción de la Hostelería, 2004, pg. 250). Una de las entidades certificadoras importantes en cuanto a la accesibilidad es la Asociación Española de Normalización (AENOR).

Para AENOR ([www.accesible.aenor](http://www.accesible.aenor)) los entornos, productos y servicios deben cumplir con parámetros de accesibilidad universal, por lo que conviene contar con espacios, instrumentos y dispositivos que puedan ser seguros, cómodos y utilizables de la forma más

independiente posible por el colectivo con discapacidad. Un establecimiento puede considerarse accesible cuando ofrece servicios que permiten “la deambulación, la aprehensión, la localización y la comunicación” de aquellas personas que presentan alguna restricción en sus capacidades de manera temporal o permanente. La “actitud socialmente responsable” marca una diferencia frente a la competencia, y esta es la accesibilidad, es por esto que AENOR ofrece el Certificado de Sistemas de Gestión de la Accesibilidad Universal, el mismo que es concedido a aquellas organizaciones que cumplen con la Norma UNE 170001-2 “Sistemas de Gestión de Accesibilidad Universal”

La obtención de una certificación de accesibilidad garantiza el acceso de manera independiente a todas las personas, principalmente en aquellos lugares donde existe afluencia de público (hoteles, restaurantes, colegios, hospitales, etc.). Adicionalmente facilita el cumplimiento de leyes establecidas en relación a la igualdad de oportunidades y accesibilidad.

### **Beneficios**

- Posicionamiento de Imagen
- Diferenciación frente a la competencia
- Nuevas oportunidades en el Marketing Social
- Contribuye a la inclusión de personas con discapacidad
- Incrementa la satisfacción del cliente, así como del empleado
- Motivación del personal
- Cumplimiento de la Legislación

Otra certificación importante es la facilitada por EQA (European Quality Assurance, [www.eqa.es](http://www.eqa.es)), conocida como Sistema de Gestión y Accesibilidad Total, que garantiza la accesibilidad total a los establecimientos donde existe afluencia de público, basándose en el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad propuestos por DALCO (Norma UNE 170001-1).

### **Beneficios**

- Oportunidades en el Marketing Social
- Optimización de la gestión de los Recursos
- Refuerza la imagen social

- Diferenciación frente a la competencia
- Colabora con la integración de personas con discapacidad
- Aumenta la Satisfacción

TUV Rheinland ([www.tuv.com](http://www.tuv.com)), es otra empresa que ofrece certificaciones a aquellos establecimientos comprometidos con la responsabilidad social en lo referente a la accesibilidad universal, basándose en los parámetros DALCO.

**Beneficios:**

- Certifica el compromiso con la Accesibilidad Universal.
- Demuestra su Compromiso Social
- Mejora Imagen con Proveedores y Clientes.

**5.5 ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA ACCESIBLE EN LOS HOTELES 5 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO.**

**5.5.1 INTRODUCCIÓN**

El presente subcapítulo contiene las visitas y entrevistas realizadas a los diferentes actores sociales, así como información sobre los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la clasificación realizada por la Federación Hotelera Ecuatoriana (AHOTEC). En primer lugar se expondrá un pequeño párrafo explicativo sobre los parámetros que debe cumplir un hotel para ser considerado cinco estrellas, según lo expuesto en el Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400 del año 2002. Se exhibirá, además, los servicios que ofrecen cada uno de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Quito, así como un análisis de la accesibilidad que posee cada establecimiento.

Los parámetros de medición para realizar la matriz de accesibilidad en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Quito, se basaron en las medidas de accesibilidad propuestas por la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2009, la Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos (PREDIF), Sociedad y Técnica SOCYTEC y Paradores de Turismo de España, ADA 2010 Estándares para Diseños Accesibles, así como el Manual del Hotel Accesible diseñado por la IMSERSO, según los estándares de accesibilidad hotelera presentados en el Capítulo 5, subcapítulo 5.3.

Para realizar las visitas se elaboró una matriz de accesibilidad donde se analizaron los siguientes aspectos:

- **Entorno:** Determina si el entorno de la entrada y acceso al hotel cuenta con la infraestructura accesible adecuada, identificando lo siguiente: presencia de escaleras, presencia de rampas y pavimento sin relieves.
- **Estacionamiento:** Comprueba si los establecimientos hoteleros poseen espacios de aparcamiento adaptados de acuerdo a los estándares. Los puntos revisados en este análisis fueron: número de estacionamientos establecidos, ancho estimado, ubicación, señalización, estacionamiento temporal.
- **Entrada:** Se comprueba si existen dificultades en el acceso del hotel hacia el vestíbulo, se analizó: presencia de escaleras, rampas, piso antideslizante, entrada cubierta.
- **Puertas:** Se analizaron las puertas de las habitaciones, si estas cumplen con: ancho estimado, presencia de manillas, espacios anteriores y posteriores libres de giro.
- **Vestíbulo y Recepción:** Determina si el vestíbulo es accesible, si existen desniveles y si permite la libre circulación.
- **Mostrador de Recepción:** Establece la ubicación del mostrador, así como su diseño, si éste se encuentra adaptado para el uso de personas con silla ruedas.
- **Corredores y Pasillos accesibles:** Se revisa que los corredores que llevan a habitaciones y salones sean amplios.
- **Ascensores:** Comprueba si los elevadores se encuentran adaptados, manteniendo el ancho y profundidad necesarios, y si permiten el ingreso de una silla de ruedas.
- **Habitaciones:** Determina si la habitación cumple con los estándares en relación al espacio y ubicación del mobiliario. Se analiza si cuenta con espacios libres de giro, y si cumplen con el número de habitaciones establecidas de acuerdo a ADA 2010 Estándares para Diseños Accesibles.

- **Baños:** Se verifica si poseen baños públicos adaptados para personas con discapacidad, así como los baños de habitaciones. Se observa si cuentan con barras de apoyo para realizar la transferencia y si poseen espacios de libre maniobra que permitan el libre movimiento de una silla de ruedas.
- **Duchas:** Se revisa si las duchas cuentan con los requisitos básicos de accesibilidad como: presencia o ausencia de desniveles, piso antideslizante y presencia de silla de baño para la transferencia de una persona en silla de ruedas.
- **Cafetería y Restaurantes:** Determina si los centros de consumo como cafeterías o restaurantes son accesibles en cuanto a: espacios de libre maniobra, mobiliario ubicado de manera adecuada (permite la circulación), si las mesas permiten el ingreso de una silla de ruedas, y si la altura de la barra de buffet es la adecuada para el uso de todas las personas.
- **Bar:** Comprueba si el bar permite el uso de los diferentes usuarios analizando lo siguiente: presencia de sillas a diferentes alturas, presencia de sillas con espaldares y apoyabrazos, barra con dos alturas y piso antideslizante.
- **Salones:** Determina el acceso hacia los salones así analizando: ancho de las puertas, ingreso con o sin escaleras (de existir si hay presencia de rampas), si el piso es antideslizante y si los pasillos que llevan a salones son anchos.
- **Piscina:** Se revisa que las áreas de piscina sean accesibles se revisa: alrededores de la piscina, que el pavimento no tenga relieves, bordes de la piscina sean redondeados y presencia de grúas sumergibles.

ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA HOTELERA ACCESIBLE							
ACCESIBILIDAD FÍSICA	SI	PARCIALMENTE	NO	GENERALIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
Entorno al Hotel Accesible				Presencia de escaleras			
				Presencia de rampas			
				Pavimento sin relieves			
Estacionamiento accesible				Cumple con el número de aparcamientos accesibles establecidos			
				Cumple con el ancho estimado			
				Su ubicación está cerca a la entrada			
				Posee señalización horizontal y vertical			
				Estacionamiento temporal a la entrada			
Entradas al edificio accesibles				Presencia de escaleras			
				Presencia de rampas			
				Piso antideslizante			
				Entrada cubierta			
Puertas				Cumple con el ancho establecido			
				Posee manillas			
				Espacios anteriores y posteriores libres de giro			
Vestíbulo y Recepción				Tiene desniveles			
				Es amplio permite libre circulación			
Mostrador de Recepción				Ubicación adecuada (visible)			
				Mostrador adaptado para personas con silla de ruedas			
Corredores y pasillos accesibles				N/A			
Ascensores Accesibles				N/A			
Habitaciones				Cumple con el número de habitaciones accesibles establecidas			
				Cuenta con espacios de libre maniobra			
Baños				Cuentan con barras de apoyo			
				Cuenta con espacios de libre maniobra			
Duchas				Tiene desniveles			
				Piso antideslizante			
				Silla de baño			
Cafetería Restaurante				Cuenta con espacios de libre maniobra			
				Mobiliario colocado de forma adecuada			
				Mesas aptas para el ingreso de silla de ruedas			
				Barra de buffet facilita el uso a todos los usuarios			
Bar				Posee sillas a diferentes alturas			
				Sillas poseen espaldares y apoyabrazos			
				Barra a dos alturas			
				Piso antideslizante			
Salones				Puertas accesibles			
				Acceso con escaleras y desniveles			
				Piso antideslizante			
				Pasillos amplios			
Piscina				Áreas alrededor accesibles			
				Pavimento sin relieves			
				Bordes de piscina redondeados			
				Grúas Sumergibles			

Tabla 4

Nombre: Matriz de Infraestructura Hotelera Accesible

Autoría: Carolina Boada

En segundo lugar se presentarán los resultados obtenidos de las de las entrevistas realizadas a los diferentes actores sociales involucrados en el tema de accesibilidad universal, de acuerdo a lo expuesto en el Capítulo II. Las preguntas se encuentran dirigidas a identificar la visión que tienen los involucrados en el tema de la accesibilidad turística, principalmente la perspectiva del sector hotelero en lo relacionado al segmento de discapacidad, así como las preferencias, motivaciones de viaje, limitaciones y sobre todo

las necesidades de hospedaje que tiene el colectivo con discapacidad. Los actores para las entrevistas fueron escogidos en relación a lo sugerido por la Teoría de los Sistemas en las Relaciones Públicas, y éstos son:

- ✓ Personas con Discapacidad
- ✓ Empresarios Hoteleros
- ✓ Federación Ecuatoriana de Hoteles del Ecuador (AHOTEC)
- ✓ Federaciones de Discapacidades: CONADIS, FENEDIF, FENODIS, Olimpiadas Especiales
- ✓ Médico
- ✓ Fisioterapeuta
- ✓ Arquitecto

Las preguntas planteadas a los diferentes actores fueron:

#### **PERSONAS CON DISCAPACIDAD:**

1. ¿Cuándo fue la última vez que salió de vacaciones?
2. ¿Qué lugares ha visitado?
3. ¿Cómo fue su experiencia en ese viaje?
4. ¿Cuáles son sus motivaciones para viajar o salir fuera de la ciudad?
5. Cuando viaja, ¿lo hace solo o en compañía de su familia, amigos?
6. ¿Se ha encontrado con limitantes el momento de viajar?, de ser así, ¿Cuáles han sido estas limitantes?
7. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel?
8. ¿Cuál es el tipo de hotel de su preferencia?
9. ¿Cree que los hoteles de Quito ofrecen servicios para las personas con discapacidad motriz?
10. ¿Qué servicios esperaría usted encontrar en un hotel cinco estrellas?

#### **EMPRESARIOS HOTELEROS:**

1. ¿Considera usted a Quito como un destino turístico atractivo?
2. ¿Cree usted que exista una demanda turística en nuestra ciudad de clientes con problemas en su movilidad?
3. ¿Considera usted que la falta de lugares turísticos accesibles han impedido el desarrollo del turismo del segmento de mercado con discapacidad?

4. En el hotel que usted dirige, ¿existe alguna habitación o servicios adaptados para personas con problemas de movilidad?
5. Según estudios realizados se conoce que en el mundo existen alrededor de 600 millones de personas con discapacidad, 100 millones de personas estarían en condiciones de viajar fuera de sus países (según la Unión Europea). En Ecuador el existe 163.538 personas con problemas en su movilidad. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, ¿cree usted que podría representar un segmento interesante para los hoteles?
6. De acuerdo con algunos autores, la accesibilidad en un hotel está estrechamente relacionada con la calidad, ¿qué opina usted de esta aseveración?
7. ¿Realizar implementaciones o adecuaciones en los hoteles ya construidos representaría una alta inversión?
8. ¿Estaría dispuesto a realizar adecuaciones en lo referente a accesibilidad en el hotel que usted dirige?
9. ¿El personal del hotel se encuentra capacitado para atender de manera adecuada a personas con discapacidad?
10. ¿Qué cree usted que el segmento de mercado con discapacidad busque encontrar en un hotel?

## **AHOTEC**

1. ¿Cree usted que existe una demanda turística en nuestra ciudad de clientes con discapacidad motriz?
2. ¿La demanda sería local o internacional?
3. ¿La falta de lugares turísticos accesibles en nuestro país ha impedido el desarrollo del turismo del segmento de mercado con discapacidad motriz. ¿Qué opina usted de esta afirmación?
4. ¿Existen hoteles accesibles en la ciudad de Quito?
5. Según estudios realizados se conoce que en el mundo existen alrededor de 600 millones de personas con discapacidad, 100 millones de personas estarían en condiciones de viajar fuera de sus países (según la Unión Europea). De acuerdo a lo mencionado anteriormente, ¿cree usted que podría representar un segmento interesante para los hoteles?
6. De acuerdo con algunos autores, la accesibilidad en un hotel está estrechamente relacionada con la calidad, ¿qué opina usted de esta aseveración?

7. ¿Cuáles son los requerimientos indispensables o básicos que este segmento de mercado esperaría encontrar en un establecimiento hotelero?
8. ¿Por qué considera usted que es necesario crear hoteles accesibles?
9. ¿Cuál ha sido la participación de la AHOTEC, en lo referente a la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Quito?

## **FEDERACIONES DE DISCAPACIDADES**

1. ¿Cree que los servicios hoteleros de nuestra ciudad están preparados para recibir turistas con discapacidad? Sí, No, ¿Por qué?
2. De acuerdo a su experiencia los empresarios hoteleros manifiestan que no existe una gran demanda del segmento de personas con discapacidad motriz a nuestra ciudad. Según usted con usted, ¿cuál sería el motivo?
3. Cree usted que en la ciudad de Quito se debe implementar más hoteles con accesibilidad universal.
4. ¿Cree que el desarrollo del turismo para todos sería una alternativa de inclusión para la ciudad de Quito?
5. Cree que esto beneficiaría al sector turístico / hotelero ¿por qué?
6. Según usted ¿Cuáles son los requerimientos específicos de hospedaje que tiene el turista con discapacidad?

## **MÉDICO Y FISIOTERAPISTA**

1. Coménteme, ¿qué ciudades o lugares del Ecuador le gusta visitar cuando sale de vacaciones?
2. En los viajes que ha realizado con su familia dentro del país, ¿cómo ha visto usted el tema de la accesibilidad?
3. Como médico, coménteme ¿cómo cree usted que influiría el desarrollo de esta actividad en una persona con discapacidad física?
4. ¿Cree que en nuestro país existen lugares turísticos/ hoteleros accesibles?
5. Tomando en cuenta el tema de discapacidad física, ¿cómo cree usted que debería ser un hotel?
6. ¿Conoce usted algún hotel accesible dentro de la ciudad de Quito?
7. Como médico que conoce la realidad de las personas con discapacidad motriz, ¿qué cree usted que ellos esperen encontrar en un hotel?

8. ¿Cree usted que el colectivo con discapacidad física esté en condiciones de realizar turismo en nuestra ciudad?, ¿Sí, No, Por qué?

## **ARQUITECTO**

1. ¿Ha trabajado en el diseño o construcción de algún hotel?, de ser así coménteme su experiencia
2. ¿Qué parámetros importantes se debe considerar en la construcción de un hotel?
3. ¿Qué entiende usted por accesibilidad?
4. Como es de su conocimiento la accesibilidad ha sido siempre relacionada con la eliminación de barreras físicas que permita la movilidad de personas con discapacidad, por otra parte el diseño universal es entendido como un diseño apto para el mayor número de personas, sin que necesariamente implique adaptaciones complicadas, pero sí útiles para todos. Conociendo esto, ¿cree usted que realizar adaptaciones para personas con discapacidad motriz en hoteles existentes puedan ser costosas? ¿por qué?
5. ¿Qué adaptaciones considera que serían necesarias o indispensables hacerlas en un hotel en lo referente a accesibilidad?
6. ¿Conoce usted si en Quito hay hoteles accesibles o universales?
7. ¿Qué cree usted que el segmento de mercado con discapacidad espere encontrar en un hotel?

### **5.5.2 CLASIFICACIÓN DE HOTELES:**

De acuerdo con el Reglamento General de Actividades Turísticas 2002 (Decreto 3400), Título 1, Capítulo1, Artículos 9 y 10, los hoteles cinco estrellas son aquellos establecimientos que cuentan con siguientes servicios:

- Departamentos de Recepción y Conserjería, cada uno con personal capacitado, bilingüe.
- Porteros, ascensoristas, botones, que dependerán del departamento de Conserjería.
- Departamento de Ama de llaves encargado del mantenimiento y limpieza de habitaciones. El responsable será el Ama de Llaves, deberá contar con camareros.
- Servicio a la habitación las 24 horas atendido por un mayordomo.

- Restaurante atendido por un Maitre y meseros, que ofrezca variedad de platos con gastronomía internacional y ecuatoriana, y una carta con vinos variados y de marcas prestigiosas. Deberá ofrecer variedad de desayunos.
- Central Telefónica, con personal capacitado
- Departamento de Lavandería y Planchado
- Médico y enfermero
- Para hoteles de altura se recomienda poseer máscaras de oxígeno.
- Cajas fuertes en las habitaciones
- Asistente de Gerencia que atienda reclamos de clientes

Según datos proporcionados por el Sr. Diego Utreras, Director Ejecutivo de la Federación Hotelera Ecuatoriana (2013), la ciudad de Quito cuenta con nueve hoteles cinco estrellas, y éstos son:

1. Alameda Hotel Mercure
2. Hotel Best Western Plaza
3. Hotel Dann Carlton Quito
4. Hotel Hilton Colón Quito
5. Hotel JW Marriott Quito
6. Hotel Quito-Compass Hotels
7. Hotel Radisson Royal Quito
8. Hotel Sheraton Quito
9. Hotel Swissotel Quito

### **5.5.2.1 ALAMEDA HOTEL MERCURE**

#### **CARACTERISTICAS GENERALES**

El Hotel Alameda Mercure, se encuentra ubicado en una zona estratégica central, al norte de Quito, en la Av. Roca 653 y Av. Amazonas. Cuenta con 147 habitaciones perfectamente equipadas (Ver Foto 1), gimnasio, centro de internet y estacionamiento. Posee 6 salones para Banquetes con capacidad desde 15 hasta 200 personas. Posee un restaurante (Spicy Bistro), una cafetería (Alameda Q) y un bar. El tema de seguridad hotelera juega un papel primordial en este establecimiento, poseen señalética adecuada, así como escaleras externas de emergencia, mangueras contra incendios en los corredores, un sistema CCTV (Circuito cerrado de cámaras), y sprinklers en las habitaciones ([www.mercurequito.com](http://www.mercurequito.com)).



Foto 1

Nombre: Habitación Hotel Mercure

Fuente: [www.mercurequito.com.ec](http://www.mercurequito.com.ec).

## **A NALISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE**

En base a los resultados obtenidos durante la visita realizada a este establecimiento se pudo determinar que el Hotel Alameda Mercure cumple en un 85% en lo referente a accesibilidad. El hotel posee 147 habitaciones ( Ver foto 2), de las cuales 2 son adaptadas, esto se debe a los estándares impuestos por la cadena hotelera ACCOR, dando cumplimiento con el número de habitaciones adaptadas para silla de ruedas según los ADA 2010 Estándares para Diseños Accesibles. Existe 76 puestos de estacionamiento, dos de ellos adaptados, falta un estacionamiento adicional para cumplir con lo establecido en la Norma Técnica NTE INEN 2 248:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamiento. Los aparcamientos no poseen señalización horizontal y a pesar de encontrarse junto al elevador, éste no puede ser utilizado, por ser demasiado estrecho, no permite el ingreso de una silla de ruedas, dificultando el acceso. Las personas con discapacidad que se encuentren en silla de ruedas deben subir por la calle del estacionamiento, salir e ingresar por el lobby. El modular de recepción es alto, no se encuentra adaptado.

### **5.5.2.2 HOTEL BEST WESTERN PLAZA**

#### **CARACTERISTICAS GENERALES**

El Hotel Best Western Plaza se encuentra ubicado en el norte de la ciudad de Quito, en una zona comercial y financiera estratégica, en la Av. Shyris 1757 y Naciones Unidas. Cuenta con 114 habitaciones con todos los servicios, 10 salones para eventos y convenciones con capacidad desde 5 hasta 1500 personas, un restaurante (Bistro Du Jardín), y un piano bar. ([www.hotelcasinoplaza.com](http://www.hotelcasinoplaza.com))



Foto 2

Nombre: Habitación Hotel Best

Western Plaza

Fuente: [www.hotelcasinoplaza.com](http://www.hotelcasinoplaza.com)

## **ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE**

De acuerdo a los estándares básicos presentados anteriormente, en el Sub capítulo 5.3, el Hotel Best Western Plaza cumple en un 35.71% con los requerimientos básicos en lo referente a accesibilidad. Cuenta con 150 puestos de estacionamiento pero no hay estacionamientos asignados para personas con discapacidad, sin dar cumplimiento a lo estipulado en la Norma Técnica NTE INEN 2 248:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamiento. Tienen rampas de madera movibles que las usan o adaptan cuando tienen clientes con discapacidad, estas son utilizadas en los desniveles que posee el hotel y en las tinas de baño. El mostrador de recepción no es adaptado para huéspedes con silla de ruedas, sin embargo este tipo de huéspedes puede hacer su check in en un pequeño escritorio, junto al mostrador, en la oficina de Ventas. Posee 114 habitaciones, cinco de ellas han sido asignadas para personas con discapacidad, cumplen con lo establecido en ADA 2010 Estándares para Diseños Accesibles. Los baños de las habitaciones de personas con discapacidad poseen las barras de apoyo y piso antideslizante, pero la ducha no es adaptada, pues tienen tina sin barras de apoyo. Los ascensores no son adaptados para personas con discapacidad, sin embargo entra una silla de ruedas.

### **5.5.2.3 HOTEL DANN CARLTON QUITO**

El Hotel Dann Carlton Quito se encuentra ubicado en una importante zona de la ciudad capital, en la Av. República del Salvador N34-377 e Irlanda. Posee 210 habitaciones equipadas con cajas de seguridad, aire acondicionado, televisión con cable, refrigeradora, teléfono (Ver foto 3). Posee 12 salones con capacidad de hasta 400 personas. Tiene 2

restaurantes: Luxemburgo Café y Opera Café, y un bar (Picadilly's Bar). Posee piscina temperada y gimnasio. ([www.danncarltonquito.com](http://www.danncarltonquito.com)).



Foto 3

Nombre: Habitación Dann Carlton Quito

Fuente: <http://danncarltonquito.com/es/>,

## **ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE**

El hotel Dann Carlton Quito es accesible en un 33.33%. En todo el hotel existe únicamente un baño para discapitados (Ver Foto 4), no existen baños adaptados en las habitaciones. Los baños en las habitaciones poseen tinas, no hay espacios de libre maniobra que permita la circulación de una silla de ruedas. Todos los salones se encuentran alfombrados y poseen entradas amplias y sin desniveles que les permite ser accesibles. El área del SPA es inaccesible, para poder ingresar a la piscina existen gradas y no hay rampas ni ascensores que permitan el ingreso. Las puertas del gimnasio son estrechas, no permiten la entrada de una silla de ruedas. El hotel posee 210 habitaciones, ninguna habitación está adaptada para personas con discapacidad. En la entrada hacia el restaurante Luxemburgo Café existe una rampa para entrar al edificio, sin embargo es muy empinada, no cumple con los estándares de la Norma Técnica INEN. En el restaurante Opera Café no existen lugares libres de giro, hay mucho mobiliario, incluso tiene un desnivel sin rampas. Los ascensores no son adaptados para personas con discapacidad, pero entra una silla de ruedas. Hay 110 puestos para estacionamiento de los cuales ni uno ha sido asignado a personas con discapacidad. Hacen uso de un par de puestos cerca de los ascensores cuando han tenido clientes en silla de ruedas, pero no están señalizados ni son de uso exclusivo.



Foto 4

Nombre: Baño Público Hotel Dann Carlton

Autoría: Carolina Boada

#### **5.5.2.4 HOTEL HILTON COLÓN QUITO**

El hotel Hilton Colón Quito se encuentra ubicado en el sector de la Mariscal, en la Av. Patria y Amazonas. Cuenta con 298 habitaciones equipadas con Internet, televisores LCD, escritorio, baño privado (Ver Foto 5). Posee 9 salones para eventos y reuniones, tres restaurantes: Café Colón, El Dorado Gourmet y El Kioto Sushi Bar. Adicionalmente cuenta con un bar, y el Lounge la Pinta, que sirve para atender desayunos principalmente en alta ocupación. Posee piscina, áreas húmedas y gimnasio. ([www.hilton.com](http://www.hilton.com))



Foto 5

Nombre: Habitación Hotel Hilton Colón

Fuente: [www.hilton.com](http://www.hilton.com),

### **ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE**

El porcentaje de accesibilidad del hotel Hilton Colón Quito es del 53.33% pues existen algunos aspectos que no permiten que el establecimiento cumpla con la accesibilidad necesaria para personas con discapacidad motriz. El Restaurante el Dorado Gourmet es totalmente inaccesible ya que posee gradas, no hay elevador para esa área. La persona en silla de ruedas que desee acceder debería ingresar por el área de personal, salir por la cocina hacia un salón que lleva al restaurante. Para ingresar al Lounge la Pinta existen gradas, el acceso debe hacerse por los ascensores, tiene un pequeño desnivel, pero existe

una rampa que permite el movimiento. Existe una pequeña rampa para acceder al gimnasio, sin embargo la zona húmeda y la piscina no son accesibles. Se puede acceder a los salones por los elevadores, los salones son alfombrados y las puertas en su mayoría son anchas, salvo algunos salones pequeños que tienen puertas estrechas pero puede entrar una silla de ruedas. Existen dos baños para personas con discapacidad en todo el hotel: uno en el Café Colón, y otro dentro de uno de los salones para eventos y banquetes (Ver foto 6). Los ascensores no son adaptados, sin embargo permiten el acceso de una silla de ruedas. El hotel cuenta con 298 habitaciones, dos habitaciones han sido adaptadas para personas con discapacidad (Ver Foto 8), el baño tiene ducha pero posee un pequeño escalón que la hace inaccesible (Ver Foto 7), no cumple con el número de habitaciones adaptadas de acuerdo a ADA 2010 Estándares para Diseños Accesibles. Posee 83 puestos para estacionamientos, dos de ellos asignados a personas con discapacidad, falta un estacionamiento para cumplir con lo establecido en la Norma Técnica NTE INEN 2 248:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamiento. No poseen señalización horizontal.

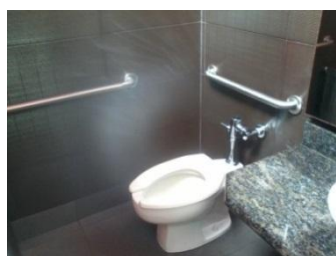


Foto 6  
Nombre: Baño Público Hotel  
Hilton Colón  
Autoría: Carolina Boada

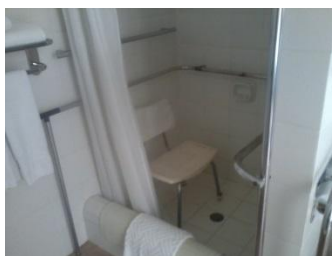


Foto 7  
Nombre. Ducha Habitación  
Hotel Hilton Colón  
Autoría: Carolina Boada



Foto 8  
Nombre: Habitación Accesible  
Accesible Hilton Colón  
Autoría: Carolina Boada

#### 5.5.2.5 HOTEL JW MARRIOTT QUITO

El Hotel JW Marriott Quito, se encuentra ubicado en una importante zona comercial de la ciudad de Quito, en la Av. Amazonas y Francisco de Orellana. Posee 257 habitaciones equipadas con baño privado, cajas de seguridad, escritorio, televisión con cable (Ver Foto 9). Posee 8 salones (uno de ellos se subdivide en 12 pequeños salones). Cuenta con tres restaurantes: La Hacienda. Don Porfirio, Bistro Latino, y un bar, el Exchange. Posee gimnasio, sauna, turco, hidromasaje, piscina.



Foto 9

Nombre: Habitación Hotel Marriott

Fuente: [www.espanol.marriott.com](http://www.espanol.marriott.com).

## **ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE**

En relación a los estándares de accesibilidad señalados en el presente trabajo, el hotel JW Marriott es accesible en un 86.66%, siendo el establecimiento que mayor accesibilidad ofrece a las personas con discapacidad motriz dentro de la ciudad de Quito. Existe en el centro del vestíbulo un desnivel, con salas de espera, que posee gradas y no tiene rampas de acceso. Posee 200 puestos para estacionamiento, 6 de ellos han sido destinados para personas con discapacidad, aunque tres de ellos están bien señalizados, hace falta señalización horizontal y vertical en el subsuelo 2, cumplen con el número de estacionamientos adaptados de acuerdo a lo estipulado en la Norma Técnica NTE INEN 2 248:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamiento. No poseen mostrador adaptado para personas con discapacidad, sin embargo cuando hay huéspedes con discapacidad para realizar el check in, el Recepcionista sale a recibirlo afuera del mostrador para registrarlo. El piso en los salones es de parquet y alfombra. Para acceder a los salones existen gradas sin rampas, pero el acceso a estas áreas se lo puede hacer por el elevador. Tienen rampas movibles de madera para adaptarlas cuando sea necesario. No existen rampas para entrar a la piscina. Poseen 257 habitaciones, de las cuales solamente dos son adaptadas para personas con discapacidad. Las habitaciones adaptadas poseen baño y tina de acuerdo a los estándares de accesibilidad impuestos por Marriott (Ver Fotos 10 y 11). Existen varios baños públicos adaptados para personas con discapacidad (Ver Foto 12).



Foto 10  
Nombre: Ducha Hotel JW  
Marriott  
Autoría: Carolina Boada



Foto 11  
Nombre: Piso Acceso Ducha  
Hotel JW Marriott  
Autoría: Carolina Boada



Foto 12  
Nombre: Baño Público  
JW Marriott  
Autoría: Carolina Boada

### 5.5.2.6 HOTEL QUITO COMPASS HOTELS

El Hotel Quito se encuentra ubicado en una importante zona residencial de la ciudad de Quito, en la Av. González Suárez N27-142 y Av. Orellana. Posee 214 habitaciones con baño privado, agua caliente, tv cable, internet inalámbrico (Ver Foto 13). Posee amplios salones con capacidad de 8 a 600 personas. Cuenta con un restaurante, el Techo del Mundo, localizado en el séptimo piso, y un bar. Posee áreas verdes, piscina, sauna, turco, hidromasaje, sala de masajes, gimnasio, y jardines al aire libre. ([www.hotelquito.com](http://www.hotelquito.com))



Foto 13  
Nombre: Habitación Hotel Quito  
Fuente: [www.hotelquito.com](http://www.hotelquito.com),

### ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE

El porcentaje de accesibilidad que posee el Hotel Quito, es del 13.33%. No posee ningún baño adaptado para personas con discapacidad en áreas públicas. Los ascensores no están adaptados para personas con discapacidad, sin embargo entra una silla de ruedas. El estacionamiento tiene capacidad para 120 puestos, de los cuales ninguno ha sido asignado para personas con discapacidad, además hay demasiados relieves que impiden la fácil circulación de una silla de ruedas. No existen baños adaptados para discapacitados en las habitaciones, pero algunas habitaciones podrían ser utilizadas para personas con

discapacidad (sin silla de ruedas), pues tienen duchas sin desniveles (Ver foto 15). Existen habitaciones amplias, con poco mobiliario que permiten la libre circulación (Ver Foto 16), pero las puertas de ingreso a la habitación y a los baños son estrechas (Ver Foto 14) y dificultan la entrada de una silla de ruedas. Existen algunos salones con puertas amplias, y otros con puertas estrechas que dificultan la entrada de personas con discapacidad, incluso uno de ellos presenta un desnivel y no posee rampas. La piscina, jardines, gimnasio y áreas húmedas son inaccesibles. Una persona con discapacidad que desee acceder a esa área debe bajar por el elevador de servicio, hasta el subsuelo.



Foto 14

Nombre: Entrada Baño

Habitación Hotel Quito

Autoría: Carolina Boada



Foto 15

Nombre: Ducha

Baño Hotel Quito

Autoría: Carolina Boada

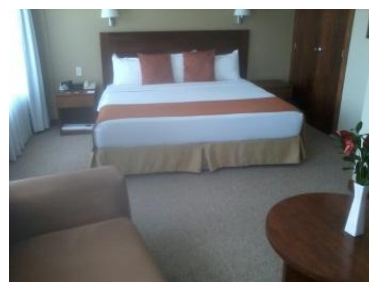


Foto 16

Nombre: Habitación Accesible

Hotel Quito

Autoría: Carolina Boada

### 5.5.2.7 HOTEL RADISSON ROYAL QUITO

Hotel Radisson Royal Quito cuenta con una ubicación privilegiada pues en sus cercanías se puede encontrar importantes atracciones culturales de la ciudad. Está ubicado en la Av. 12 de Octubre y Luis Cordero. Cuenta con 112 habitaciones equipadas con WiFi, televisión por cable, teléfono con voice mail, radio reloj, cajas de seguridad, aire acondicionado, mini bar entre otros servicios (Ver Foto 17). Posee siete salones para Banquetes y eventos, con capacidad de 12 a 170 personas. Posee un restaurante (Café Royal) con comida nacional e internacional, un bar (Trader's Bar). ([www.radisson.com](http://www.radisson.com))



Foto 17

Nombre: Habitaciones Hotel Radisson

Fuente: [www.radisson.com](http://www.radisson.com),

## ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE

El Hotel Radisson Royal Quito es accesible en un 35.7%, de acuerdo a los estándares de accesibilidad hotelera. En el entorno al hotel existen veredas, sin rampas, la única rampa existente es la de acceso vehicular. No cuenta con estacionamientos, por lo que no existen puestos asignados para personas con discapacidad, únicamente trabajan con lo valet parking. El hotel no posee con ningún baño público adaptado para personas con discapacidad. El ingreso a las áreas húmedas es totalmente inaccesible, ya que presenta escaleras y no hay elevador. Los ascensores son estrechos, no son adaptados pero entra una silla de ruedas. El bar es totalmente inaccesible, el acceso es con gradas, sin rampas ni elevadores. Los salones en su mayoría son accesibles, las puertas son anchas, poseen alfombra, sin embargo existe un salón cuyo acceso es a través de escaleras, no se puede llegar en elevador y no existen rampas. De las 112 habitaciones, dos de ellas adaptadas para personas con discapacidad (Ver Fotos 18, 19, 20)

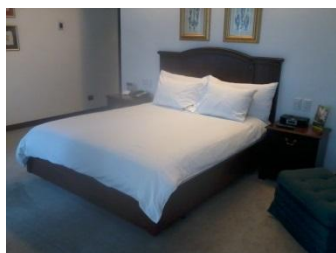


Foto 18

Nombre: Habitación Accesible

Hotel Radisson Royal

Autoría: Carolina Boada



Foto 19

Nombre: Baño Habitación

Hotel Radisson Royal

Autoría: Carolina Boada



Foto 20

Nombre Ducha Habitación

Hotel Radisson Royal

Autoría: Carolina Boada

### 5.5.2.8 HOTEL FOUR POINTS SHERATON

El Hotel Four Points Sheraton Quito tiene una ubicación estratégica, pues se encuentra localizado en una importante zona financiera y comercial de Quito, en la Av. Naciones Unidas y República del Salvador. Cuenta con 170 habitaciones con acceso a Internet, baño privado, escritorio, puerto de datos, teléfono, entre otros servicios (Ver Foto 21). Posee dos restaurantes: El Cooks Restaurant y el Restaurante Fragatas, ambos ofrecen gastronomía internacional. Poseen salones para reuniones con capacidad de hasta 400 personas. El hotel no posee piscina, ni áreas húmedas. ([www.starwoodhotels.com](http://www.starwoodhotels.com))



Foto 21

Nombre: Habitación Hotel Four Points Sheraton

Fuente: [www.starwoodshotels.com](http://www.starwoodshotels.com)

## **ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE**

El hotel Four Point Sheraton cumple con un 57.14% los estándares de accesibilidad. Posee 80 puestos para estacionamiento, de los cuales 4 han sido adaptados para personas con discapacidad, solo tienen señalización horizontal. Los ascensores no son adaptados, pero entra una silla de ruedas. Posee 170 habitaciones, de las cuales únicamente una ha sido adaptada para personas con discapacidad. No cumple con lo establecido por ADA 2010 Estándares para Diseños Accesibles, sin embargo cumple con los estándares de la cadena Starwood. La habitación adaptada se encuentra comunicada con otra habitación, la misma que se asigna a los acompañantes de las personas con discapacidad. La habitación adaptada se vende única y exclusivamente a las personas con discapacidad, por lo que en temporada alta no asignan a otros huéspedes.

### **5.5.2.9 HOTEL SWISSOTEL QUITO**

El Hotel Swissotel se encuentra localizado en una zona residencial y comercial de la ciudad capital, en la Av. 12 de Octubre 1820 y Luis Cordero. Posee 232 habitaciones equipadas con TV cable, WiFi, correo de voz, mini bar, cajas de seguridad electrónicas. Adicionalmente cuenta con 43 apartamentos ejecutivos (Ver Foto 22). Posee 20 salones para eventos y banquetes, con capacidad de hasta 1500 personas. Cuenta con 3 restaurantes: Tanoshi (comida japonesa), La Locandia (comida mediterránea), Les Alpes (fondue y raclettes), y dos cafeterías: Café Quito y Quito Deli. El SPA Amrita, es otro de los servicios que se puede encontrar en este hotel. Posee adicionalmente gimnasio, piscina y área de deportes. ([www.swissotel.com](http://www.swissotel.com))



Foto 22

Nombre: Habitación Swissotel Quito

Fuente: [www.swissotel.com](http://www.swissotel.com),

## **ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE**

Según los estándares expuestos en el presente trabajo de disertación, la accesibilidad existente es del 53.33%. La entrada es accesible, presentan rampas en el lobby del hotel, sin embargo existe una pequeña sala con escaleras que no posee rampa de acceso. Poseen 390 puestos de estacionamiento, pero solo dos se encuentran adaptados para personas con discapacidad. De acuerdo con la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 248:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamiento, por cada 25 lugares debe existir un puesto adaptado para personas con discapacidad, es decir, faltarían 13 puestos adaptados para dar cumplimiento con lo establecido en la ley. Poseen 235 habitaciones, de las cuales cuatro han sido adaptadas para personas con discapacidad, cumpliendo con lo establecido por ADA Standards for Accessible Design, que establece que de 201 a 300 habitaciones, debe existir 3 habitaciones adaptadas para personas en sillas de ruedas (Ver Fotos 23 y 24). En el hotel existen únicamente tres baños adaptados para personas con discapacidad (Ver foto 25), uno ubicado en el Mezzanine, otro en los salones del sub suelo, y otro en el Amrita SPA. El acceso al bar es con rampa, sin embargo la barra no permite el ingreso a todos los usuarios ya que es demasiado alta.



Foto 23  
 Nombre: Baño Habitación  
 Swissotel  
 Autoría: Carolina Boada



Foto 24  
 Nombre: Habitación Accesible  
 Swissotel  
 Autoría: Carolina Boada

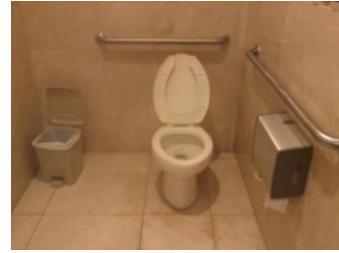


Foto 25  
 Nombre: Baño Público  
 Swissotel  
 Autoría: Carolina Boada

### 5.5.3 RANKING HOTELES

ACCESIBILIDAD EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO			
NOMBRE HOTEL	TOTALMENTE ACCESIBLE (100%-90%)	PARCIALMENTE ACCESIBLE (89% - 50%)	INACCESIBLE (49% - 0%)
Alameda Mercure		85%	
Best Western Plaza			35.71%
Dann Carlton Quito			33.33%
Hilton Colón Quito		53.33%	
JW Marriott Quito		86.66%	
Hotel Quito			13.33%
Radisson Royal			35.7%
Four Point Sheraton		57.14%	
Swissotel		53.33%	

Tabla 5  
 Nombre: Ranking de Accesibilidad de los Hoteles Cinco Estrellas de la Ciudad de Quito  
 Autoría: Carolina Boada

La tabla anterior refleja la situación actual de los hoteles de Quito en relación a la accesibilidad. Si bien existen algunos hoteles parcialmente accesibles que han no alcanzado una accesibilidad total, como es el caso del hotel JW Marriott y Alameda Mercure, existen pequeñas inconsistencias como la falta de habitaciones adaptadas de acuerdo al número de habitaciones disponibles del hotel, falta de señalización adecuada en los estacionamientos, la dificultad que enfrenta la persona con discapacidad para acceder a la piscina y áreas húmedas, closets altos no adaptados, etc. Por otro lado en el caso de hoteles antiguos como el Hotel Quito, la accesibilidad es baja o casi nula, no existen baños públicos para personas con discapacidad, ni estacionamientos ni habitaciones adaptadas para personas con silla de ruedas, pero existe una buena disposición de la Administración para hacer las adaptaciones que sean necesarias hacer si la ley así lo dispone.

## **5.6 RESULTADOS**

- La información sobre Turismo Accesible es escasa o nula en nuestro país, ninguna de las asociaciones de discapacidad (CONADIS, FENEDIF, FENODIS), ni el Ministerio de Turismo, cuentan con información sobre el movimiento turístico de este segmento de mercado.
- En la visita realizada al Ministerio de Turismo el 28 de marzo de 2013, con el propósito de obtener información relacionada con el segmento de mercado con discapacidad, se pudo determinar que no existe información sobre turismo accesible, ni hay un análisis de la demanda del segmento de mercado con discapacidad (perfil del cliente, motivaciones de viaje, preferencias, etc.). No existen proyectos destinados a promover un turismo incluyente. De momento el Ministerio de Turismo se encuentra enfocado en promocionar el Ecuador a nivel internacional.
- Durante las entrevistas se realizó una pregunta en común a todos los actores sociales sobre las necesidades especiales que tienen las personas con discapacidad en relación al hospedaje. De acuerdo al análisis de las respuestas proporcionadas se pudo determinar que lo que necesita encontrar una persona con discapacidad en un hotel es accesibilidad: rampas en los ingresos, puertas anchas, baños y duchas adaptadas, barras de sujeción, señalización, toallas, interruptores y closets colocados en una medida intermedia, ascensores amplios, pasamanos, es decir una serie de adecuaciones y ayudas técnicas que les permitan disfrutar del servicio. El trato amable y una buena actitud juegan un papel importantísimo para las personas

con discapacidad en el momento de escoger un hotel. Las personas con discapacidad desean encontrar en un hotel un espacio adaptado que les permita realizar una vida independiente, esto está estrechamente ligado al tema de la accesibilidad, el buen servicio es primordial en el momento de hospedarse. La persona con discapacidad, adicionalmente, espera encontrar personal capacitado que pueda atender sus requerimientos especiales.

## **RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

- Las personas con discapacidad entrevistadas afirmaron salir de vacaciones en el período de uno y dos años. Los lugares de preferencia para vacacionar son la Costa (playas), y ciudades de la sierra ecuatoriana (Ibarra, Cuenca).
- Las personas con discapacidad entrevistadas aseguraron haber disfrutado de sus vacaciones, sin embargo afirmaron haber enfrentado algunos inconvenientes durante el viaje.
- En lo referente a las motivaciones de viaje, las personas con discapacidad respondieron que lo que más les motiva a salir de viaje es poder compartir con la familia, conocer nuevos lugares, descansar, relajarse y recrearse.
- Las personas con discapacidad entrevistadas afirmaron que no viajan solas, usualmente viajan acompañados por sus familiares o sus compañeros de trabajo.
- La principal limitante con la que se encuentran las personas con discapacidad el momento de viajar está relacionada con el transporte, seguida por la falta de accesibilidad en los establecimientos turísticos y hoteleros, además de considerar al factor económico como una gran limitante para poder salir de vacaciones fuera de sus ciudades.
- Las personas con discapacidad entrevistadas aseveraron haberse hospedado alguna vez en hoteles, algunos de ellos se han hospedado en hoteles accesibles dentro de nuestro país.
- Las personas con discapacidad prefieren hospedarse en hoteles que cuenten con accesibilidad y facilidades sin importar la categoría del hotel, y principalmente que los lugares de hospedaje les brinden un “trato especial y no diferenciado” (Lilian Mera)

## **RESULTADOS ENTREVISTAS EXPERTOS**

- Los expertos en el tema de discapacidad consideran que los hoteles de Quito no están preparados para recibir clientes con discapacidad física, algunos establecimientos ofrecen servicios parcialmente accesibles.
- Los expertos consideran que sí existe demanda de clientes con discapacidad, y coinciden que falta promocionar servicios turísticos accesibles. Otro factor importante que incide en la demanda de servicios turísticos de personas con discapacidad está relacionada con limitantes económicos (pobreza) y problemas familiares.
- Según los expertos entrevistados se debería implementar más hoteles accesibles en la ciudad de Quito cumpliendo con lo establecido en la Norma Técnica INEN de Accesibilidad, y manteniendo el diseño universal sin hacer distinciones. Es importante que la implementación de hoteles accesibles se lo haga en todas las categorías de establecimientos hoteleros para que puedan ser económicamente accesibles.
- Las personas entrevistadas ven en el turismo una importante alternativa de inclusión en la ciudad de Quito y el país.
- Los expertos estiman que fomentar un turismo accesible beneficiaría al sector turístico hotelero. Fomentar la inclusión dentro del turismo da un valor agregado a los establecimientos, además de beneficiar económicamente al sector hotelero pues las personas con discapacidad nunca viajan solas.

## **RESULTADOS ENTREVISTAS EMPRESARIOS HOTELEROS Y AHOTEC**

- Los empresarios hoteleros entrevistados opinan que con el tiempo podría haber una demanda local de personas con discapacidad, de momento existe ya un movimiento de este segmento de mercado pero hay barreras que los limitan. La demanda local estaría influenciada por factores económicos, a mayor categoría mayor precio, por lo tanto menor demanda.
- Los hoteleros entrevistados están de acuerdo con la afirmación de que la falta de lugares turísticos accesibles en nuestro país ha impedido el desarrollo del turismo del segmento de mercado con discapacidad motriz. Hay una falta de sensibilización social que ha impedido la creación de facilidades y accesibilidad, en todo nivel, para el desarrollo de la actividad turística en nuestro país, además de una falta de

mercadeo en el destino turístico Ecuador, y a pesar de que hay más concientización en el tema de las discapacidades, el trabajo realizado no ha sido suficiente.

- De acuerdo con los entrevistados el segmento de mercado con discapacidad motriz podría representar un segmento importante para los establecimientos hoteleros, tomando en consideración que no solo se trata de personas en silla de ruedas, sino además de personas de la tercera edad, y personas con discapacidades no identificadas.
- Los empresarios hoteleros consideran que la calidad está estrechamente ligada con la accesibilidad, pues ofrecer facilidades es un asunto de buen servicio que busca satisfacer las necesidades de los clientes.
- La mayoría de los empresarios hoteleros aseguran tener habitaciones y servicios adaptados para personas con discapacidad, esto se debe a los estándares impuestos por las cadenas hoteleras.
- De acuerdo con los hoteleros entrevistados hacer implementaciones en los hoteles no representaría un costo elevado.
- Los administradores hoteleros estarían dispuestos a realizar adecuaciones en lo referente a accesibilidad en los establecimientos que dirigen.
- En lo referente a certificaciones internacionales de accesibilidad, los entrevistados estarían dispuestos a implementar una certificación de accesibilidad hotelera dependiendo las exigencias y si éstas son razonables.
- Para los administradores hoteleros entrevistados el personal de los establecimientos que dirigen sí se encuentran capacitados para atender clientes con discapacidad.
- La Federación Ecuatoriana Hotelera considera importante desarrollar propuestas de turismo para personas con discapacidad, por lo que se ha dedicado a proporcionar información sobre las regulaciones referentes a accesibilidad a los establecimientos hoteleros, así como los diseños de accesibilidad de acuerdo a la Norma Técnica INEN. Está trabajando, juntamente con el Ministerio de Turismo y el INEN, en la construcción de directrices de accesibilidad para el sector hotelero. La AHOTEC participó, juntamente con el CONADIS, en la elaboración de la Guía de Accesibilidad Turística para personas con discapacidad, donde se presentan todos los lugares, entre ellos los hoteles, que cuentan con accesibilidad para personas con cualquier tipo de discapacidad. Existe una preocupación por parte de la AHOTEC en fomentar el turismo accesible en los establecimientos hoteleros.

## **REASULTADOS ENTREVISTAS MÉDICO Y FISIOTERAPISTA**

- De acuerdo con el médico y la fisioterapeuta entrevistados no existe infraestructura accesible en nuestro país. Los diseños están dirigidos a personas que no padecen discapacidad.
- Los especialistas en medicina consideran que el desarrollo de la actividad turística para personas con discapacidad se vería limitada por la falta de infraestructura adaptada y de personal capacitado.
- El Dr. Patricio Maldonado considera que en nuestro país no existen lugares accesibles para personas con discapacidad en nuestro país. La Dra. Carla Maldonado desconoce si existe o no lugares accesible.
- Para los médicos especialistas, los hoteles deben poseer infraestructura accesible y personal capacitado para atender a clientes con discapacidad.
- Los médicos especialistas consideran que las personas con discapacidad están en condiciones de realizar turismo, siempre y cuando se realicen adaptaciones y se cuente con personal capacitado.
- No existe oferta hotelera que presente una accesibilidad total para personas con discapacidad.

## **RESULTADOS ENTREVISTA ARQUITECTO**

- Construir hoteles implica realizar varios estudios técnicos, y analizar normativas existentes en cuanto al giro del negocio. En el caso de los hoteles es muy importante considerar las ordenanzas municipales vigentes.
- La accesibilidad es “Es el derecho que tienen todas las personas a ingresar, transitar, permanecer en un espacio sin barreras.”
- Realizar adaptaciones en hoteles ya construidos podría implicar altos costos por la cantidad de adaptaciones que deberían realizarse, sin embargo es algo que todos los empresarios deberían considerar por respeto a los demás.
- Los hoteles de Quito que poseen accesibilidad son establecimientos que pertenecen a cadenas internacionales, en cuyos estándares se considera la accesibilidad.

## 6. CONCLUSIONES:

- El segmento de mercado de personas con discapacidad, es amplio pues abarca no solo a personas en silla de ruedas, sino también a aquellas personas que presentan dificultad en su movimiento como son las personas de la tercera edad, y personas que padecen artritis u otro tipo de enfermedades que afecten de uno u otra manera su movilidad.
- La dificultad que las personas con discapacidad motriz enfrentan para desarrollar la actividad turística está determinada por las barreras físicas existentes en los diferentes sectores involucrados dentro del turismo, empezando por el transporte, los atractivos turísticos, el urbanismo, y los establecimientos hoteleros. Un país que no garantiza la accesibilidad en todos los aspectos, difícilmente podrá captar este segmento de mercado en constante expansión.
- Las necesidades del segmento de mercado con discapacidad estarían determinadas por la búsqueda la realización de una vida plena e independiente, para ello requieren de la creación de espacios accesibles universales que les permitan utilizar, acceder, moverse, sin ayuda, como presencia de rampas, ascensores amplios, puertas anchas, espacios libres de giro, baños adaptados, duchas sin gradas con sillas de baño, closets adaptados, etc.
- Las personas con discapacidad no buscan tratos especiales, sino iguales; sin embargo el personal de los establecimientos hoteleros debería estar capacitado para asistirlos y atenderlos eficientemente en los requerimientos específicos que por su discapacidad puedan tener.
- La sensibilidad hacia la defensa de los derechos de las personas con discapacidad es un tema social, más que un tema de turismo. Una sociedad insensible que no se preocupa por los derechos de las personas con discapacidad, difícilmente se preocupará por abordar la parte turística.
- Los países con índices altos de discapacidad, producto de las guerras o por el envejecimiento de la población (Europa y Estados Unidos), han visto la necesidad de crear espacios con accesibilidad universal por el número de personas con discapacidad que viven ahí. En el caso del Ecuador esta es una realidad menor por lo que no ha existido una preocupación real por crear espacios accesibles que permitan a las personas con discapacidad desenvolverse de forma independiente.

- Un negocio que no ofrece accesibilidad para sus clientes, automáticamente pierde clientela, considerando que no solo se trata de personas en silla de ruedas sino personas de la tercera edad.
- Los empresarios hoteleros, así como la Federación Hotelera Ecuatoriana tienen conocimiento de la importancia de crear espacios accesibles universales dentro de los establecimientos de hospedaje y estarían dispuestos a realizar adecuaciones, siempre y cuando las exigencias (normativas) sean razonables y tomen en cuenta la diferencia entre crear espacios accesibles universales en hoteles nuevos y hoteles ya construidos.
- El turismo surge a para cubrir las necesidades de recreación y esparcimiento que tienen los seres humanos, y se convierte en un derecho para todos, sin distinción de género, clase social, discapacidad, etc.
- Para determinar si los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Quito cumplen con los requerimientos básicos para cubrir las necesidades de hospedaje de las personas con discapacidad motriz, es imperativo identificar primero los requerimientos de este segmento de mercado.
- Existe un segmento de mercado en expansión cuyas necesidades no han sido satisfechas en el Ecuador y que representarían una demanda potencial para los establecimientos hoteleros, que podría generar interesantes ingresos, al ser una alternativa durante la temporada baja y porque nunca viajan solos.
- Existen un sin número de leyes establecidas en los diferentes países, y el Ecuador no es una excepción, donde se menciona la importancia de fomentar la igualdad, la no discriminación, pues la accesibilidad no solo es un tema de derecho y de inclusión social, sino que además implica seguridad humana.
- Todavía hay largo camino por recorrer en lo referente a la inclusión en nuestro país. La preocupación del gobierno ha estado dirigida a obra social en ayuda de este colectivo más que en un proceso integrador. Prueba de esto es la falta de información y de proyectos relacionados con el turismo accesible en el Ministerio de Turismo.
- Existen algunos lugares y establecimientos hoteleros que ya han tomado conciencia de la importancia de crear espacios accesibles que permitan el desarrollo de un turismo inclusivo. Hay hoteles parcialmente accesibles dentro de la ciudad de Quito, pero éstos son de 5 y 4 estrellas. Usualmente en los hoteles de mayor

categoría existe accesibilidad debido a los estándares impuestos por las cadenas hoteleras, sin embargo la realidad es diferente en establecimientos de menor categoría. Los hoteles que mayor accesibilidad presentan en la ciudad de Quito son el Hotel JW Marriot, y el Alameda Mercuere.

- No hay una promoción turística que promueva el turismo accesible en el Ecuador para aquellas personas extranjeras con discapacidad que deseen viajar a nuestro país. El Ministerio de Turismo no ha elaborado un plan de Turismo Inclusivo, ni ha habido una preocupación real por promoverlo. Existen pocos proyectos turísticos accesibles en nuestro país.
- De acuerdo a los datos obtenidos en las entrevistas realizadas a los empresarios hoteleros, así como a la Asociación de Hoteles del Ecuador (AHOTEC), y conociendo que en el mundo existen más de 600 millones de personas con discapacidad, 100 millones de éstas estarían en condiciones de viajar, podemos concluir que existe demanda turística potencial a nuestro país. En la actualidad la demanda de este segmento a nuestra ciudad es incipiente, dada la falta de facilidades existentes en beneficio de este segmento.
- La demanda potencial de personas con discapacidad que podría realizar turismo accesible en el Ecuador estaría representada, en su mayoría, por personas extranjeras principalmente de países europeos y norteamericanos, según lo expuesto en el capítulo 5, subcapítulo 5.3, Perfil del Turista que viaja al Perú, pues somos países con características similares. La situación económica y laboral de este segmento en los países de primer mundo es favorable, debido al avance en el tema de inclusión, muchas personas con discapacidad trabajan, reciben pensiones por invalidez jubilación. La demanda local sería menor, los procesos de inclusión en el país están apenas comenzando. En la actualidad la mayor parte de personas con discapacidad en el Ecuador se encuentran en una situación de pobreza.
- La accesibilidad universal es de suma importancia, no solo porque beneficia al colectivo con discapacidad, sino porque beneficia a todos los usuarios: gente con maletas, mujeres con bebés en brazos, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, etc.
- No existe una regulación local que establezca el número de habitaciones adaptadas que deberían poseer los establecimientos hoteleros.

- Existen corrientes turísticas importantes del segmento de mercado con discapacidad que no han podido utilizar los servicios de los establecimientos hoteleros dada la falta de accesibilidad, pero sobre todo de personal capacitado en la atención a clientes con discapacidad.
- Una de las mayores barreras que enfrentan las personas con discapacidad motriz (personas en silla de ruedas o que usan prótesis) el momento de hacer turismo es el transporte público, pues no se encuentra adaptado para atender las exigencias de este colectivo.
- Las personas con discapacidad no toman en cuenta la categoría del hotel el momento de hospedarse, lo que buscan es encontrar hoteles con facilidades para ellos, buen servicio y sobre todo que sean económicamente accesibles.
- La entrada a un hotel juega un papel importante en el tema de accesibilidad y la atención al cliente. Una persona con discapacidad que encuentra accesibilidad desde el inicio, es un cliente que se sentirá satisfecho y bien atendido.
- Para una persona con discapacidad viajar puede resultar más costoso que para una persona que no posee discapacidad, por los requerimientos extras que puede tener durante su estadía.
- Realizar adaptaciones y adecuaciones en los hoteles cinco estrellas no necesariamente implica inversiones altas, sino uso de creatividad y buena disposición.
- El segmento de mercado con discapacidad motriz, es un segmento amplio que no solo abarca a personas con problemas permanentes en su movilidad, sino que además abarca a personas de la tercera edad y personas con discapacidad transitoria.
- Crear hoteles accesibles y fomentar un turismo accesible beneficiaría a todos, no solo a la persona con discapacidad, sino también al empresario hotelero por los ingresos que éste segmento pueda generar.
- No existe gran demanda del segmento de mercado con discapacidad en los hoteles cinco estrellas, esto se debe a falta de promoción pero sobre todo al factor económico, pues muchas veces no son económicamente accesibles, y parte de las personas con discapacidad en nuestro país no tienen las posibilidades económicas para acceder a los servicios de este tipo de hoteles.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Se debe concientizar a entidades públicas, así como a los administradores hoteleros sobre la necesidad de crear espacios accesibles, no solo por representar un derecho y una obligación social, sino porque además representaría un incremento en los ingresos de las personas involucradas. (ciudades, servicios turísticos, etc.).
- Se debe capacitar al personal de los establecimientos hoteleros en el manejo y trato de las personas con discapacidad, pues éstos necesitan un trato especializado, mas no diferenciado.
- Se debe concientizar a todos los involucrados en la industria del turismo sobre la importancia de fomentar un turismo inclusivo, para que ellos puedan implementar proyectos accesibles, pues los hoteles no son entes aislados.
- Se debe promover un reglamento que establezca la obligatoriedad de crear plazas accesibles dentro de los establecimientos turísticos/hoteleros, y sancionar a aquellas empresas que no cumplan con la ley, de lo contrario se podrá hablar de inclusión, pero los empresarios seguirán haciendo caso omiso.
- Se debe promover la accesibilidad a todo nivel, empezando por el urbanismo, seguido por el transporte, atractivos turísticos, y hoteles de todas las categorías, pues la inclusión hace también referencia a la parte económica.
- Se debería crear más hoteles accesibles en la ciudad ya que en algún momento cualquier persona puede presentar algún tipo de discapacidad, pudiendo necesitar de lugares accesibles que le permitan desenvolverse. Es del caso mencionar que la accesibilidad universal no solo beneficia al segmento de mercado con discapacidad motriz, sino a todas las personas.
- El Ecuador, por su ubicación privilegiada, su biodiversidad es un destino turístico importante, sin embargo su topografía lo hace inaccesible, por lo que se deberían crear paquetes turísticos diseñados para personas con discapacidad. La promoción de un turismo contemplativo podría ser una excelente alternativa para el segmento de mercado con discapacidad.
- Promocionar internacionalmente al producto turístico Ecuador, como un destino accesible, para captar este segmento de mercado; siempre y cuando se tomen las consideraciones la eliminación de barreras físicas en los diferentes involucrados, empezando por los gobiernos seccionales.

- Los establecimientos hoteleros deben asesorarse sobre los diseños accesibles, basándose en la Norma Técnica INEN, pues no solo es cuestión de levantar rampas, colocar barras de apoyo, sino es cuestión de que sean de fácil uso, y para esto debe existir asesoría.
- Los hoteles pueden utilizar su creatividad para evitar altas inversiones en el ámbito de la accesibilidad como, por ejemplo, adaptar las habitaciones del primer piso, o utilizar rampas movibles de madera que puedan usarse y retirarse cuando sea necesario.
- Para lograr un proceso de inclusión real es necesario superar no solo las barreras físicas y arquitectónicas, sino principalmente las barreras mentales. Es necesario dejar de ver a las personas con discapacidad con conmiseración y lástima, aceptar sus diferencias y respetar sus derechos.
- Es importante que los hoteles consideren que las habitaciones adaptadas sean comunicadas, pues como se mencionó anteriormente este segmento de mercado no viaja solo, viajan en familia o con amigos, y es necesario que estén cerca por si la persona con discapacidad requiera algún tipo de ayuda.
- Cualquier proyecto turístico debe partir desde el concepto de la plena inclusión, que se basa en que las personas son responsables en priorizar el tema de la accesibilidad, respetando y anticipando la atención hacia todos los seres humanos, sin distinción.
- Los hoteles con accesibilidad deberían promocionar sus servicios como incluyentes para poder captar este segmento de mercado.
- Más que diseños accesibles se debe fomentar el diseño universal, pues es un diseño para todos que no necesariamente implica la creación de espacios adaptados que desemboquen en la creación de dos mundos paralelos: uno para personas con discapacidad, y otro para personas sin discapacidad.
- El Ministerio de Turismo debería levantar información sobre este segmento de mercado. Sería importante realizar estadísticas de cuantos turistas con discapacidad ingresan al país, las ciudades de mayor demanda, el perfil del turista con discapacidad, preferencias, motivaciones, etc.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, A., Florencia, A., (2007), El proceso de la Entrevista: conceptos y modelos, Limusa, Mexico: Noriega Editores.
- Adirón, F., (2005) ¿Qué es la Inclusión? La diversidad como valor, 1, Recuperado de <http://www.redescepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/EDUCACION-ESPECIAL/QUE%20ES%20LA%20INCLUISON.pdf>
- AENOR, *Certificación de Accesibilidad Universal*. (2010), Recuperado el 4 de abril de 2013, de <http://www.aenor.com>
- Alonso López, F. Dinares Quera, M., (2006) El Hotel Accesible: Guía para su diseño, organización y gestión, Madrid, España: Editorial IMSERSO: Recuperado de [http://www.ecom.cat/pdf/hotel\\_accesible.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf)
- Alonso Parreño, M. (2008), Los Derechos del Niño con Discapacidad en España, Madrid, España: Editorial Cinca
- Amante, E., Vásquez, J., (2006) DISCAPACIDAD : lo que todos debemos saber; Washington D.C. USA: Editorial Organización Panamericana de la Salud.
- Aragón Canovas, F., Arcarons, R., (2004), Derecho y Turismo, Madrid, España: Editorial Universidad de Salamanca.
- Asamblea Nacional (24 de julio de 2008), Constitución del Ecuador, Recuperado de ([http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf))
- Asamblea Nacional, (19 de septiembre de 2012), Ley Orgánica de Discapacidades, Recuperado de ([http://www.lexis.com.ec/webtools/biblioteca\\_silec/documentos/noticias/2012-09-25-Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Discapacidades.pdf9](http://www.lexis.com.ec/webtools/biblioteca_silec/documentos/noticias/2012-09-25-Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Discapacidades.pdf9))
- Baez, J., (2007), Investigación Cualitativa, Madrid, España: Esic Editorial
- Barton, L., (1998), Discapacidad y Sociedad, Madrid, España: Ediciones Morata.
- Belta Cuyás, E. (2003), El libro blanco de la Accesibilidad, Barcelona, España: Ediciones UPC
- Bernal, C., (2006) Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Naucalpan, México: Editorial Pearson Education.
- Bigné E., López D., (1999) Planificación territorial y comercialización turística, Castellón, España: Editorial Universitat Jaume.

- Borja Solé, L., Casanovas Plá, J., (2002), El Consumidor Turístico, Madrid, España: Esic Editorial
- Brinckmann, W., Wildgen, J., (2003), Desafíos para los Estudiosos del Turismo: La Construcción de la “Sociedad Inclusiva” y del “Turismo Accesible”, Cuadernos de Turismo, enero-junio, número 011, Murcia, España: Editorial Universidad de Murcia.
- Brogna, P., (2009), Visiones y Revisiones de la Discapacidad, FCE, México D.F, México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Buchbauer, J., Steininger, K., (2005) Rehabilitación de las lesiones: Entrenamiento funcional de la estructuración de la fuerza en la rehabilitación, Barcelona, España: Editorial Paidotribo.
- Buhalis, D., Darci, S. (2012), Best Practice in Accessible Tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism, New York, Estados Unidos: Editorial Chanel View Publications
- Buvinić, M., Mazza, J., (2004) Inclusión Social y Desarrollo Económico en America Latina, Washington D.C., USA: Editorial Inter-American Development Bank
- Camino Garrido, V. ( 01 de mayo de 2003), Informe al Portal de Mayores, No 6: La supresión de barreras arquitectónicas, IMSERSO , Recuperado de (<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/camino-supresion-01.pdf>.)
- Campoy Cervera, I. ( 2004), Los Derechos de las Personas con Discapacidad: Perspectivas Sociales, Políticas, Jurídicas y Filosóficas, Madrid, España: Editorial Dykinson
- Castejón, J., Navas, L., (2009), Unas Bases Psicológicas de la Educación Especial, Alicante, España: Editorial ECU.
- Cayo Pérez, L., (2010), Discapacidad, Derecho y Políticas de Inclusión, Madrid, España: Editorial Cinca.
- Cayo, L., (2003), Discapacidad y exclusión social en la Unión Europea: Tiempo de cambio, herramientas para el cambio, Madrid, España: Edita Comité Español de Representantes con Discapacidad CERMI.
- Cayo, L., (2008), Los Menores con Discapacidad en España, Madrid, España: Editorial CINCA.

- Cazar Valenzuela, A., Inclusión de las personas con discapacidad en los procesos electorales, un signo de cambio social. Internet. [http://www.discapacidadesecuador.org/portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=301&Itemid=1](http://www.discapacidadesecuador.org/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=301&Itemid=1). Acceso (04 de marzo 2013)
- Cebrián Abellán, F. (2008), Turismo rural y desarrollo local, Valladolid, España: Edita Universidad Castilla de la Mancha
- CERMI, (2005), Plan de Acción del CERMI, del Turismo Accesible para Todas las Personas, Madrid, España: Editado por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad- CERMI.
- CERMI, (2008), Los Menores con Discapacidad en España, Madrid, España: Editorial Cinca.
- CERMI, (2009), El Empleo Público y las Personas con Discapacidad, Madrid, España: Ediciones Cinca.
- Church, A., Coles, T. (2007), Tourism, Power and Space, New York, Estados Unidos: Editorial Contemporary Geographies of Leisure, Tourism and Mobility
- Colectivo Ioé, (2003), La Inserción Laboral de las Personas con Discapacidad, Barcelona, España: Editorial Fundación La Caixa
- Colectivo Zotikoss, C., (2010), Alterando la discapacidad: Manifiesto a favor de las personas, Barcelona, España: Editorial UOC.
- Comisión Europea, (2007), Inclusión de las personas con discapacidad: Estrategia Europea de la Igualdad de Oportunidades, 1-8, Recuperado de <http://www.feafesgalicia.org/pdf/inclusionpersonasdiscapacidad.pdf>
- CONADIS, (2008) Boletín 17. Internet. <http://www.conadis.gob.ec/images/documentos/boletin17.pdf>. Acceso. (4 de marzo de 2013)
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación, Contra las Personas con Discapacidad, (Registro Oficial 283,2-III-2004).
- Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, Art. 3, Art 9., Art. 30 (Publicación R.O. 329, del 5 de mayo de 2008)
- Cruz Velandia, I. Hernández Jaramillo, J. (2006), Exclusión social y discapacidad, Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

- Cruz, I., Hernández, J., (2006), *Exclusión Social y Discapacidad*, Bogotá, Colombia: Editorial Universidad el Rosario.
- Cumellas, M., Estrany, C., (2006), *Discapacidades Motoras y Sensoriales en Primaria: La inclusión del alumnado en Educación Física*, Barcelona, España: Editorial INDE
- Dabove, M., Prunotto, A. (2006), *Derecho de la Ancianidad Perspectiva Interdisciplinaria*, Santa Fe, Argentina: Editorial Librería Juris
- Dallen, T. Victor, T., (2009), *Tourism and the lodging sector*, Burlington, USA: Editorial Butterworth-Heinemann
- De Asís, R., Aiello, A., (2007), *Sobre la Accesibilidad Universal en el Derecho*, S.L, Madrid, España: Editorial Dykinson.
- De Elena, J., (2004) *Desigualdad Social y Relaciones de Trabajo*, Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca
- De Mina, M., (2005), *Educandos con capacidades diferentes: un enfoque psicológico desde el retraso mental a la superdotación*, Córdoba, Argentina: Editorial Brujas
- Defensor del Pueblo Andaluz, (2003), *Veinte años de intervenciones del defensor del pueblo andaluz en defensa de los derechos de las personas con discapacidad de Andalucía*, Sevilla, España: Defensoría del Pueblo Andaluz
- Department of Justice, (2010), *2010 ADA Standards for Accessible Design, Título III*
- DePauw, K. Gavron, S. (2005), *Disability Sport*, Champaign, Estados Unidos: Editorial Human Kinetics.
- Diario Hoy, Quito Tiene sobreoferta de habitaciones, Turismo, Martes 23 de julio de 2013, pg. 5.
- Dirección General de Empresa e Industria, (2005), *Mejorar la Información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad*, Luxemburgo: Comisión Europea.
- Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (2013), *Boletín de Ocupación Hotelera*, N° 82, Datos a marzo 2013, Quito. Ecuador: Quito Turismo.
- European Quality Assurance, *Accesibilidad Total*. (2007), Recuperado el 4 de abril de 2013, de <http://eqa.es>

- Eyssautier de la Mora, M., (2006), Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia Quinta Edición, México DF, México: Editorial International Thomson.
- Federación de Enseñanza de CC.OO, (Noviembre 2010), Revista Digital para Profesionales de la Enseñanza, Temas para la Educación, Recuperado de (<http://www2.fe.ccoo.es/andalucia/docu/p5sd7585.pdf>)
- Federación Iberoamericana de OMBUDSMAN, (2010), Personas con Discapacidad VII Informe sobre Derechos Humanos, Madrid, España: Editorial Trama
- Fernández Blanco M., Fernández Cascarón A., (1999), Los héroes olvidados el deporte en los discapacitados físicos, España: Editorial Universidad de Oviedo
- Freides, D., (2002), Trastornos del Desarrollo: Un Enfoque Neuropsicológico, Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Gento Palacios, S., Ferrándiz Vindel. I. (2011), Tratamiento educativo de la diversidad tipo motórico, Madrid, España: Editorial UNED
- Gómez, M., (2004), Grupos Turísticos y Discapacidad Pautas, Atención y Diseño, Buenos Aires, Argentina Ediciones Turísticas.
- González Viejo, M., Cohí Riambau, O., (2005), Amputación de extremidad inferior y discapacidad. Prótesis y Rehabilitación, Barcelona, España: Editorial Masson.
- González, D., (2008), El Mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español, Madrid, España: Editado por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos.
- Heinemann, K., (2003), Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica en las Ciencias del Deporte, Barcelona, España: Editorial Paidotribo.
- Hernández, M., (2008), Exclusión y Desigualdad Social, Murcia, España: Editorial edit.um.
- Hotel Best Western Casino Plaza, *Habitaciones & Suites*. (2012), Recuperado el 17 de abril de 2013, de [http:// www.hotelcasinoplaza.com](http://www.hotelcasinoplaza.com)
- Hotel Dann Carlton Quito, *Habitaciones*. (s.f.), Recuperado el 9 de mayo de 2013, de: <http://danncarltonquito.com/es/>
- Hotel JW Marriott Quito, *Habitaciones*. (2013), Recuperado el 14 de mayo de 2013, de <http://www.espanol.marriott.com>
- Hotel Radisson Royal Quito, *Rooms*. (2013), Recuperado el 23 de mayo de 2013, de <http://www.radisson.com/quito-hotel-ec>

- Hotel Four Point Sheraton, *Habitaciones*. (2013), Recuperado el 22 de abril de 2013, de <http://www.starwoodhotels.com>
- Hotel Swissotel Quito, *Accommodation*.(2013), Recuperado el 27 de mayo de 2013, de <http://www.swissotel.com/hotels/quito>
- Hotel Mercure, *Habitaciones*. (s.f.), Recuperado el 16 de abril de 2013, de <http://www.mercurequito.com.ec>
- Huesca, A., Ortega, E. (2004), Hábitos y Actitudes Hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física, Madrid, España: Edita PREDIF
- Hurtado, I., Toro, J., (2007), Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio, Caracas, Venezuela: Editorial CEC
- Instituto Ecuatoriano de Normalización, Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN:2009, Accesibilidad de las Personas con Discapacidad al Medio Físico
- Jaeger, P., Bowman, A., (2005), Understanding Disability: Inclusion, Acces, Diversity, and Civil Roghts, Westport, Estados Unidos: Editorial Praeger Publishers
- Jiménez Escrig, A., (2003), Manual de neurogenética, Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Jiménez Moreno, F.J., Melgosa Arcos, F.J., (2010), Estudios de Turismo Rural y Cooperación entre Castilla de León y Portugal, Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Jiménez, A., Huete, A., (3 de noviembre de 2009), Políticas Públicas sobre Discapacidad en España. Hacia una Perspectiva basada en Derechos
- Jiménez, F., Melgosa, F., (2010), Estudios de Turismo Rural y Cooperación entre Castilla y León y Portugal, Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca y los Autores
- Kim, D., Ludwin, S., (2010), Atlas de Lesiones Vertebrales en Adultos y Niños, Barcelona, España: Editorial Elsevier
- Laloma García, M., (2007), Empleo Protegido en España: Análisis de la Normativa Legal y Logros Alcanzados, Madrid, España, Ediciones Cinca.
- Landeau, R., (2007), Elaboración de trabajos de investigación, Caracas, Venezuela: Editorial Alfa
- Lázaro, L., (2001), Problemas y Desafíos para la Educación en el Siglo XXI en Europa y América Latina, Valencia, España: Editorial Universidad de Valencia

- Ledesma, J., (2009), La Imagen Social de las Personas con Discapacidad, Madrid, España: Ediciones Cinca
- Llopis Goig, R., (2004), Grupos de Discusión, Madrid, España: Esic Editorial.
- Martínez J., Salvador L., (2005), Exclusión Social y Discapacidad, Madrid, España: Editorial Fundación Promi.
- McDaniel, Carl., Gates, R.,(2005), Investigación de Mercados, México DF, México: Editorial Thomson
- Méndez Mora, E., (1991), Introducción al Estudio de la Invalidez, San José, Costa Rica: Editorial EUNED
- Milio, I., (2004), Diseño y Comercialización de productos turísticos locales y regionales, Madrid, España Ediciones Thomson
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, (2003), I Plan de Accesibilidad 2004-2012: Por un Paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades, Madrid, España: Editado por IMSERSO.
- Ministerio de Turismo, Estadísticas Turísticas (2013), Recuperado el 24 de julio de 2013 de:  
[http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/?option=com\\_content&view=article&id=30](http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/?option=com_content&view=article&id=30)
- Miranda de Larra, R. (2007), Discapacidad y eAccesibilidad, Madrid, España: Editorial Fundación Orange.
- Miranda, R., (2007), Discapacidad y eAccesibilidad, Madrid, España: Editorial Fundación Orange
- Mogollón, A., (2009), Reflexiones en Salud Pública, Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Naciones Unidas, (1994), Propuesta de Acción para las Personas con Discapacidad, Buenos Aires, Argentina: Editorial Lunen.
- Naciones Unidas, (20 de diciembre de 1993), Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, Recuperado de:  
[http://www.bcn.cl/carpeta\\_temas/temas\\_portada.20051024.2908836766/pdf/Igualdad%20de%20Oportunidades.pdf](http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.20051024.2908836766/pdf/Igualdad%20de%20Oportunidades.pdf)
- NFPA 101 (2000), Código de Seguridad Humana, Miami Estados Unidos: Editorial IRAM

- Novo-Corti, I., Muñoz-Cantero, J., (15 de diciembre de 2011), Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, Análisis de las Actitudes de los Jóvenes Universitarios Hacia la Discapacidad: Un Enfoque desde la Teoría de la Acción Razonada, p1-26, 26p.
- Palacios, A. (2008), El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, Madrid, España: Ediciones Cinca.
- Palafox, A., (2005), Turismo, Teoría y Práxis, México DF, México: Editores Plaza y Valdez
- Parra Dussan C. (2004), Derechos Humanos y Discapacidad, Bogotá Colombia: Editorial el Rosario
- Pearson Education de México, (1998), Como Elaborar y Asesorar Una Investigación de Tesis, México DF, México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana
- Pérez Bueno, L. (2010), Discapacidad, Derecho y Políticas de Inclusión, Madrid, España: Editorial Cinca
- Polonio López, B., (2003), Terapia Ocupacional en los Discapacitados Físicos: Teoría y Práctica, Madrid, España: Editorial Médica Panamericana.
- PREDIF, Hoteles Accesibles para personas con Movilidad Reducida, Madrid, España: Editado por la Fundación ACS, Recuperado de ([http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-Otros-28-Hoteles\\_Accesibles-PREDIF.pdf](http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-Otros-28-Hoteles_Accesibles-PREDIF.pdf))
- Publicaciones Vértice, (2008), Características y Necesidades de Atención Higiénico-Sanitaria de las Personas Dependientes, Málaga, España: Editorial Vértice
- Publicaciones Vértice, (2008), Gestión de Hoteles, Málaga, España: Editorial Vértice
- Quesada Castro, R., (2010), Elementos del Turismo, Teoría, Clasificación y Actividad, San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Ramos, F., (2003), Los Procesos de Inclusión y Exclusión Social de las Personas con Discapacidad, Madrid, España: Editorial Cáritas Española.
- Redondo, J., (2010), XXIV Congreso Anual de AEDEM, Creando Clientes en Mercados Globales, Madrid, España: Esic Editorial.
- Reglamento General de Actividades Turísticas 2002 (Decreto 3400)

- Revista Horeco, “Por un Turismo Para Todos”, Número 218, (31 de mayo), España, 2005, p. 16.
- Ríos Hernández, M. (2005), Manual de educación física adaptada al alumno con discapacidad, Barcelona, España: Editorial Paidotribo
- Ríos Hernández, M., Blanco Rodríguez, A., (2004), El Juego y los alumnos con discapacidad, Barcelona, España: Editorial Paidotribo
- Rodríguez Antón, J. Alonso Almeida, M., (2009) Estudio de Políticas Aplicadas al Sector Turismo, Un Análisis de las Mejores Prácticas en España y México, Madrid, España: Editorial Visión Libros
- Rodríguez Anton, J., Alonso Almeida, M., (2012), Influencia de los Principios Organizativos, Parámetros de Diseño y Factores de Contingencia en las Estructuras Organizativas de las Cadenas Hoteleras Españolas y Mexicanas, Madrid, España: Editorial Visión Libros.
- Rojo, A.,(2009), Turismo para Todos: Ética, Derechos y Sustentabilidad, Buenos Aires, Argentina: Editorial AVINA
- Rosato, A., Angelino, M., (2009), Discapacidad e Ideología de la Normalidad, Buenos Aires, Argentina: Editorial Noveduc.
- Sociedad y Técnica SOCYTEC, Paradores de Turismo de España S.A., (2007), Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles, Madrid, España: Edita Real Patronato sobre Discapacidad
- Stern, F., (2005), El estigma y la discriminación, Ciudadanos estigmatizados, sociedades lujuriosas, Buenos Aires Argentina: Editorial Noveduc.
- Tenbrink, T., (2006), Evaluación Práctica para Profesores, Madrid, España.
- Verdugo Alonso, M. Rodríguez Agullella, A. (2010) La Inclusión Educativa en España desde la perspectiva de los alumnos con discapacidad intelectual, de familias y de profesionales, Recuperado de [http://sid.usal.es/idocs/F8/ART19444/verdugo\\_rodriguez.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/ART19444/verdugo_rodriguez.pdf)
- Vidal Fernández, F., (2006), La Exclusión Social y el Estado de Bienestar en España: V informe Fuhem de políticas sociales, Madrid, España: Icaria Editorial
- TÜV Rheinland, *Accesibilidad Universal*.(2013), *Recuperado el 14 de abril de 2013, de <http://www.tuv.com>*

## 9. ANEXOS

### ANEXO 1

#### ENTREVISTA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

Nombre: Karina López

Fecha: 17 de abril de 20013

Hora: 12:00

**1. ¿Cuándo fue la última vez que salió de vacaciones?**

¡Uy! así sola no he salido, si salgo de vacaciones es con mi empresa pero sola no he salido. He salido de paseo, casi siempre me saben sacar cada dos años con la empresa.

**2. ¿Qué lugares ha visitado?**

Nos hemos ido a las playas, a Tonsupa en Esmeraldas.

**3. ¿Cómo fue su experiencia en ese viaje?**

Estuvo bonito, me gustó, la gente me colaboró, los compañeros me ayudaron.

**4. ¿Cuáles son sus motivaciones para viajar o salir fuera de la ciudad?**

En mi caso porque como paso más metida aquí no tengo la oportunidad de salir, porque económicamente no estoy como para decir salgo, paseo y nada más. Osea sí me gusta pero por mi condición, mi economía baja no puedo hacer esos viajes. Cuando salgo busco despejarme, relajarme

**5. Cuando viaja, ¿lo hace solo o en compañía de su familia, amigos?**

En compañía de mis compañeros de trabajo

**6. ¿Se ha encontrado con limitantes el momento de viajar?, de ser así, ¿Cuáles han sido estas limitantes?**

La cuestión económica y por mi condición. El transporte muchas veces no puedo coger porque me cuesta caminar o me cuesta subir al transporte. En el caso del hospedaje está bien, sí puedo subir gradas si me toca un primer piso o segundo piso, por ese lado estoy bien.

**7. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel? Si no cuénteme**

Sí, como le dije tuve la oportunidad de hospedarme en uno cuando viajé con mis compañeros.

**8. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel con accesibilidad universal? Si no cuénteme**

No, porque justo creo que ha sido por temporada que no sea muy alta ni muy baja, eso ha sido para que estemos solo nuestro grupo. Me he hospedado en hoteles normales, no ha habido cosas para discapacitados.

**9. ¿Cuál es el tipo de hotel de su preferencia?**

Que tenga facilidades más que todo. No podría decirle el tipo porque yo ahí si no conozco que es lo que está bonito, qué es lo que agrade o no agrade, no podría decirle. No he estado en hoteles desagradables ni tan agradables, o sea normales

**10. ¿Cree que los hoteles de Quito ofrecen servicios para las personas con discapacidad motriz?**

Creo que no ofrecen las facilidades necesarias para discapacitados.

**11. ¿Qué servicios esperaría usted encontrar en un hotel cinco estrellas?**

Yo en mi caso ¿qué esperaría? Bueno la gente es bien amable para que por la condición de uno mismo, es el único beneficio que uno busca.

## ANEXO 2

### ENTREVISTA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

Empresa: SIL

Nombre: Dr. Ramiro Calvache

Fecha: 17 de abril de 20013

Hora: 11:35

**1. ¿Cuándo fue la última vez que salió de vacaciones?**

Vacaciones, prácticamente fue hace un año atrás

**2. ¿Qué lugares ha visitado?**

A parte de vacaciones, por cuestiones de la oficina he viajado prácticamente por todo el país.

**3. ¿Cómo fue su experiencia en ese viaje?**

Buena, como le digo, hay poca accesibilidad en los sitios, los hoteles no cuentan con rampas necesarias hay muchas gradas también, entonces eso dificulta subir a un tercer o segundo piso donde quedan las habitaciones, entonces sí se complica en el tema de accesibilidad para las personas con discapacidad.

**4. ¿Cuáles son sus motivaciones para viajar o salir fuera de la ciudad?**

Por cuestiones de vacaciones, por conocer, por recreación, compartir con la familia, en ese sentido, descansar también. Como le indicaba anteriormente por cuestiones de trabajo que se va uno con alguna gestión de acá de la Federación, entonces esos son los motivos principales

**5. Cuando viaja, ¿lo hace solo o en compañía de su familia, amigos?**

En compañía de mi familia cuando voy por vacaciones, y en lo laboral voy solo

**6. ¿Se ha encontrado con limitantes el momento de viajar?, de ser así, ¿Cuáles han sido estas limitantes?**

Sí, el hecho de haber viajado por todo el país me ha permitido ver la infraestructura de los sitios turísticos y hoteleros que tiene nuestro país, que lamentablemente no cuentan con la accesibilidad necesaria, en este caso para personas con discapacidad. No únicamente para personas con discapacidad física, sino a las personas que padecen cualquier tipo de discapacidad, entonces sí es complicada la accesibilidad en estos sitios

**7. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel? Si no cuénteme**

Sí claro, como le indico hay el problema de accesibilidad en los sitios en cuanto al espacio físico, es a nivel general, acá también en Quito, y también tenemos que tomar en cuenta que Quito es una ciudad que por su topografía no permite las condiciones de accesibilidad, pero se ha venido trabajando mucho en los últimos años, en los últimos meses con los Municipios para lograr la accesibilidad; incluso hay una ordenanza municipal, hay la nueva Ley que establece que todos los sitios públicos o privados deben contar con la accesibilidad necesaria para aplicar la Normativa INEN que es la que está en vigencia. En esta normativa se determina las medidas, como tiene que ser construida la infraestructura a nivel de los sitios públicos.

**8. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel con accesibilidad universal? Si no cuénteme**

Sí, hay algunos hoteles accesibles como el Hotel Quito, el Saboy Inn, son sitios que sí cuentan con la accesibilidad, pero son pocos.

**9. ¿Cuál es el tipo de hotel de su preferencia?**

Lo que se busca como persona con discapacidad es que se cuente con accesibilidad, puede ser cinco estrellas, cuatro estrellas, una hostería. No importa la categoría lo que importa es la accesibilidad y el servicio que brinda el hotel

**10. ¿Cree que los hoteles de Quito ofrecen servicios para las personas con discapacidad motriz?**

Muy pocos pero si hay, como le indicaba anteriormente falta aplicar la Normativa Inen para que los hoteles cuenten con esa infraestructura de acuerdo a la accesibilidad.

**11. ¿Qué servicios esperaría usted encontrar en un hotel cinco estrellas?**

La calidad del servicio, la accesibilidad. La atención a la persona son los servicios que uno requiere cuando uno va a un hotel. En el caso de una persona con discapacidad la accesibilidad juega un papel importante para poder hospedarse en estos sitios.

## ANEXO 3

### ENTREVISTA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

Empresa: SIL

Nombre: Luz Mejía

Fecha: 17 de abril de 20013

Hora: 12:40

**1. ¿Cuándo fue la última vez que salió de vacaciones?**

Eso fue en agosto del año anterior, hace un año.

**2. ¿Qué lugares ha visitado?**

El último lugar al que me fui fue a Cuenca

**3. ¿Cómo fue su experiencia en ese viaje?**

Bueno, la ventaja es que tuve a una amiga, que me llevó a su casa, la desventaja es que su casa no tenía accesibilidades.

**4. ¿Cuáles son sus motivaciones para viajar o salir fuera de la ciudad?**

Conocer, conocer nuevos lugares, conocer nuevas personas, ir a eventos. Viajar con la familia.

**5. Cuando viaja, ¿lo hace solo o en compañía de su familia, amigos?**

Ahora en compañía de la familia, con una hermana.

**6. ¿Se ha encontrado con limitantes el momento de viajar?, de ser así, ¿Cuáles han sido estas limitantes?**

Por ejemplo, desde el momento en que me subo a un bus, a veces las gradas no son accesibles. Para mí es un tremendo problema porque, bueno aquí internamente me movilizó con una muleta, normalmente yo uso dos muletas; entonces para mí es muy complicado bajarme porque no sé de qué manera sostenerme y sostener las muletas, o sea es las gradas, las gradas que hay en toda movilización, en todo transporte, eso es súper complicado.

**7. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel? Si no cuénteme**

A ver, cuando hemos salido por cursos de la institución, personalmente así como pasearme e irme a un hotel no.

**8. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel con accesibilidad universal? Si no cuénteme**

Sí, por ejemplo, este hotel Saboy Inn, que tiene accesibilidades desde el ingreso porque tiene rampas, principalmente, los ascensores. También un hotel en Manta, no recuerdo el nombre, pero igualmente súper accesible porque ellos tienen incluso desde el momento en que uno llega del avión, ellos tienen el bus que nos traslada, y luego todo lo que es el ingreso al hotel, no hay dificultad en cuanto a moverme internamente en los espacios, osea muy interesante.

**9. ¿Cuál es el tipo de hotel de su preferencia?**

La verdad es que un hotel que me brinde la accesibilidad, que tenga las comodidades, que sea un hotel chévere sí. Por lo demás, si es que me voy a una cabaña que tenga las accesibilidades para duchares, considerando todas esas situaciones, no importa si es cinco estrellas.

**10. ¿Cree que los hoteles de Quito ofrecen servicios para las personas con discapacidad motriz?**

En parte, pero no como se debería.

**11. ¿Qué servicios esperaría usted encontrar en un hotel cinco estrellas?**

Que sea lo máximo, desde el inicio, desde la entrada, el ingreso la accesibilidad, la atención oportuna de los trabajadores de la empresa que de pronto si yo necesito algo extra por mi discapacidad, estén pendientes y puedan auxiliarme.

## ANEXO 4

### ENTREVISTA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

Empresa: SIL

Nombre: Lilian Sanafria

Fecha: 17 de abril de 20013

Hora: 13:00

**1. ¿Cuándo fue la última vez que salió de vacaciones?**

Exactamente hace tres semanas.

**2. ¿Qué lugares ha visitado?**

Dentro de la ciudad todo lo que es el casco histórico, el área turística, los lugares como los museos, por ejemplo, los centros recreativos. Tengo una hija de once años que con ella tengo que compartir el tiempo y también apoyarme en ese sentido. He visitado la provincia de Imbabura, es un área que me gusta muchísimo, y especialmente lo que es la zona de Cotacachi., que es el último lugar a donde me fui.

**3. ¿Cómo fue su experiencia en ese viaje?**

Bueno, con el ánimo de pasar bien uno tiene que tratar, como persona con discapacidad, de adaptarse a las incomodidades que se tiene directamente. Favorablemente yo dispongo de un vehículo, que partiendo de eso, el tema más limitante para poder hacer turismo en nuestro país es el tema transporte, ya que nosotros no tenemos vehículos adaptados que faciliten el transporte grupal de personas con discapacidad. En el país hay uno o dos vehículos que no necesariamente pertenecen al área turística en los que uno puede acceder de alguna manera, pero si hablamos de transporte público para poder movilizarnos de un lugar a otro, definitivamente no existe, entonces salvando esa situación a través de un medio de transporte propio es muy probable llegar a los lugares.

**4. ¿Cuáles son sus motivaciones para viajar o salir fuera de la ciudad?**

Una, la parte personal porque considero que la mayoría de nosotros somos sujetos a campos laborales, sociales, internos en los que nos relacionamos y es muy importante tener un tiempo de respiro en otros espacios, entonces primero la parte personal, y segundo la parte familiar. Como yo le comentaba yo tengo una hija de

once años que quiero que crezca lo más libre posible, osea que no sienta los limitantes de la mamá, entonces si encuentro una barrera decirle, no hay problema vamos a buscar una alternativa, el papi nos va a ayudar y cosas así, para que ella no sienta esa limitación en su crecimiento también, ya cuando ella sea más joven, más adulta, ella podrá asimilar de la manera adecuada todo esto pero ahora cuando es niño, uno también tiene que formar dentro de ese espacio. En tercer lugar el tema de conocer mi país, hay lugares maravillosos, lindísimos, que invitan de una u otra manera a tomar ese tiempo de descanso, y grabarse en la mente, más que una fotografía, el recuerdo del lugar en donde uno fue, entonces básicamente estas tres motivaciones.

**5. Cuando viaja, ¿lo hace solo o en compañía de su familia, amigos?**

Con la familia, mi esposo e hija

**6. ¿Se ha encontrado con limitantes el momento de viajar?, de ser así, ¿Cuáles han sido estas limitantes?**

Sí, principalmente el transporte. En lo que es el área de alojamiento, sí totalmente, es extremadamente difícil. No se encuentran, primero, hoteles que tengan la accesibilidad universal, el diseño universal que nosotros necesitaríamos. Lo primero que como persona con discapacidad tengo que ver es tratar que medianamente la silla de ruedas pase por la puerta del baño ya que es una necesidad básica que uno no puede suspenderla, aplazarla ni nada, uno tiene que cumplirla, lamentablemente no hay hoteles adaptados en estas zonas alejadas de las grandes ciudades que dispongan de estos servicios, entonces sí, la mayoría tienen gradas, puertas son extremadamente estrechas, el acceso a las duchas no es de la manera como quisiéramos que se abra la puerta totalmente, o que simplemente permita el acceso. No existe las bancas del traslado de la silla a la ducha; y no se diga en los centros turísticos también existen muchas limitantes existe gradas, existe faltas de acceso, y de igual manera las texturas de piso que permitan evitar los deslizamientos.

**7. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel? Si no cuénteme**

Sí, me he alojado.

**8. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel con accesibilidad universal? Si no cuénteme**

Sí he tenido la oportunidad de alojarme. Bueno existe una gran diferencia en la convivencia de vacaciones, estuve justamente en una zona en la Amazonía que

promueve el turismo accesible y obviamente el deporte extremo accesible. La única limitante más bien fue mía, una debilidad de brazos que me dificultaba poder llegar de un lugar a otro, pero un hotel donde pude tener toda la accesibilidad que necesitaba, y hacer el deporte extremo que siempre he querido hacer, entonces sí es satisfactorio. Uno no tiene que estar pensando en que tengo que reducir líquidos para no ir tantas veces al baño, tengo que reducir alimentos que me lleven igual al baño, mi higiene, llevar otros accesorios que me permita hacer baños de toalla. Entonces cuando una va con la libertad de disfrutar, definitivamente es maravilloso. Pienso que el esfuerzo que se hace para poder tomar vacaciones o alojamientos por tiempos de recreación y todo eso es mucho más satisfactorio. Es motivante en ese sentido.

**9. ¿Cuál es el tipo de hotel de su preferencia?**

Pienso que tiene que ver mucho con la parte económica también, porque si estamos hablando de un hotel cinco estrellas, estamos hablando entre los U\$300 o US\$600, por una noche en lugares que son preferenciales, entonces sí pienso que existe un limitante dentro de ello. A mí me gusta mucho las cabañas, me gusta mucho los ambientes más familiares. No busco el lujo, busco la comodidad, busco que pueda tener justamente todo lo indispensable. No me interesa que me dejen el periódico, nada de eso. Me interesa que tenga la comodidad para un tiempo compartir como familia, y lamentablemente el tema de accesibilidad está íntimamente ligado en el limitante económico también; porque puedo encontrar un maravilloso hotel pero que cueste horrores, y tenemos que ver que la población con discapacidad tenemos ciertos limitantes también, o sea estamos hablando de US\$300,00 a US\$600,00, como uno que coticé recientemente que quería salir, me decían que tenemos de todo, y en verdad tenía todo pero son US\$700,0000 por tres días son US\$ 2.100,00, ¿justifica en realidad? No

**10. ¿Cree que los hoteles de Quito ofrecen servicios para las personas con discapacidad motriz?**

Bueno, hay determinados hoteles que ofrecen los servicios, sin embargo pienso que falta mucho asesorarse sobre las verdaderas normativas, las Normas INEN, en las que tienen que acercarse. Entonces sí, hay hoteles cuatro o cinco estrellas que ofrecen esta oportunidad pero que si usted es una persona con discapacidad, llega al hotel y se da cuenta que, por decir algo, la altura del baño la hicieron muy alta, la puerta está bastante bien, tiene las barandas de apoyo pero el inodoro es bastante

alto, entonces si es recomendable que ellos puedan acceder a un asesoramiento en el que puedan sus servicios ser equiparables al precio que cobran.

**11. ¿Qué servicios esperaría usted encontrar en un hotel cinco estrellas?**

A ver, primero una actitud favorable, una actitud positiva de la gente que trabaja hacia la población en general, y con relevancia hacia mi sector, a personas con discapacidad, el trato humano para mí es fundamental. Segundo que el acceso sea justamente ajustado al tema de las Normativas INEN, y tercero que obviamente los precios sean equiparables para todo sector porque eso es importante. Mire yo le hago relación a algo, por ejemplo a mí me gusta mucho ir a la provincia de Imbabura, me parece un lugar precioso, no me cansaría de ir, y si usted ve por ejemplo es una zona que el turista extranjero visita mucho, y el turista extranjero por más económicamente que tenga se hospeda en hostales. ¿Cuál es la diferencia del turista nacional que tiene una discapacidad? Por qué no habilitar unas dos habitaciones simplemente con puertas amplias, con inodoros adecuados y punto; entonces si estamos pensando que económicamente las divisas por turismo entran por el área extranjera debemos también pensar que el turista extranjero se hospeda en hostales, busca, es decir el típico aventurero.

## ANEXO 5

### ENTREVISTA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

Empresa: SIL

Nombre: Verónica Corral

Fecha: 17 de abril de 2013

Hora: 12:20

**1. ¿Cuándo fue la última vez que salió de vacaciones?**

Julio del 2012

**2. ¿Qué lugares ha visitado?**

Sobre todo las playas, he ido a Ibarra, los museos. He visitado las instituciones públicas de algunas provincias por el hecho de buscar accesibilidad en las instituciones.

**3. ¿Cómo fue su experiencia en ese viaje?**

Buena, primero porque fue familiar y segundo porque al lugar donde fui sí había accesibilidad. Yo no necesito rampas pero sí necesito pisos que no sean resbalosos.

**4. ¿Cuáles son sus motivaciones para viajar o salir fuera de la ciudad?**

Compartir con la familia, tengo cuatro hijos al momento. Mis hijas ya son señoritas, a ellas les gusta mucho viajar, con ellas viajo y me motiva a mí para que yo no esconda mi discapacidad. Descansar del trabajo, nos dan un tiempo para poder descansar en familia y también disfrutar y conocer otras ciudades porque no conozco el Ecuador completo, pero sí hemos ido a distintos lugares

**5. Cuando viaja, ¿lo hace solo o en compañía de su familia, amigos?**

Siempre en compañía de la familia, hemos viajado por capacitación también, en tiempo de vacaciones dentro de lo que es nuestro trabajo, y lo hemos hecho buscando accesibilidad, he viajado con colegas.

**6. ¿Se ha encontrado con limitantes el momento de viajar?, de ser así, ¿Cuáles han sido estas limitantes?**

La accesibilidad en el transporte, muchas veces son gradas altas que no puedo subir por mi prótesis, sí ha habido esa limitación, no siempre pero antes del 2010 sí ha habido esa limitación en el transporte. Por ejemplo, por mi discapacidad yo debo estirar bien las piernas debe haber una distancia mayor a la que hay normalmente en los buses, antes no había esa accesibilidad, ahora sí, ya hay el transporte

adecuado para movilizarnos. En algunos lugares no he tenido la accesibilidad para ducharme, no ha habido el asiento para poder ocupar, los pisos son resbalosos, y yo normalmente me tengo que movilizar, por no llevar mucho equipaje no llevo las muletas, yo salto y eso provoca que me pueda caer.

**7. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel? Si no cuénteme**

Así es

**8. ¿Ha tenido la oportunidad de hospedarse en algún hotel con accesibilidad universal? Si no cuénteme**

Sí, en Manta no recuerdo el nombre del hotel, hubo facilidad en todo, desde el ingreso, las rampas, las gradas eran adecuadas para poder dar los pasos necesarios, los pisos no eran resbalosos tenían la seguridad para antideslizamiento. En el hotel, en la recepción había accesibilidad tanto para personas con una cierta discapacidad física y también para personas en silla de ruedas, las mesas de atención más bajas, la accesibilidad para personas con discapacidad visual, todo en braille, en los ascensores, la información, todo accesible. En Quito no hay un hotel con accesibilidad completa sino con cierta accesibilidad

**9. ¿Cuál es el tipo de hotel de su preferencia?**

Por mi discapacidad de preferencia un hotel cinco estrellas pero que tenga la accesibilidad completa. Hemos ido a cabañas, hosterías y sí ha habido accesibilidad a donde hemos ido, si me gusta, no tengo problema al utilizarlos.

**10. ¿Cree que los hoteles de Quito ofrecen servicios para las personas con discapacidad motriz?**

Al 100% No.

**11. ¿Qué servicios esperaría usted encontrar en un hotel cinco estrellas?**

Que haya la accesibilidad desde el ingreso al hotel, que haya los parqueaderos adecuados y disponibles, porque muchas veces nos topamos con que ni siquiera hay los parqueaderos necesarios para una persona con discapacidad, que tenga amplitud, que tengan no solo tinas de baño sino una ducha accesible para una persona con mi discapacidad. Más que el hospedaje en sí, el podernos duchar, el poder tener un baño amplio para movilizarnos. El poder movernos solos. En mi caso no necesito atención especial pero sí accesibilidad, principalmente los pisos antideslizantes, porque supóngase en la playa mojan el piso y yo puedo tener riesgo de caída.

## ANEXO 6

### ENTREVISTA A UN ADMINISTRADOR HOTELERO

Empresa: Hotel Mercure

Nombre: Milco Solorzano

Fecha: 16 de abril de 2013

Hora: 17:00

**1. La falta de lugares turísticos accesibles en nuestro país ha impedido el desarrollo del turismo del segmento de mercado con discapacidad motriz. ¿Qué opina usted de esta afirmación?**

Sí, es muy real en destinos como el Ecuador, en la hotelería o el destino en sí, no tiene esa capacidad. Si tú vas y viajas a países del primer mundo como Alemania o Estados Unidos, por ejemplo, que yo he tenido la oportunidad de visitar, sí es verdad, tienen ellos una infraestructura por todos lados, incluso en los buses hay eso, y eso nosotros no lo tenemos, a veces en cosas más básicas que eso. El Gobierno actual, sin querer hacer propaganda, se ha preocupado por las personas con discapacidad, porque tengan un empleo; es el tema del buen vivir. Este grupo no está rezagado ni olvidado pero el gobierno le apunta a otros ámbitos, tiene otro lineamiento, pero pensamos que sí se va a ir adoptando y adaptando aquello, pero por el momento no. En este momento no lo tenemos, por lo menos como para poder decir al 100% no. El destino Quito es muy bueno, nosotros como hoteleros, la gente que está ligada al turismo, casi siempre va a pensar ¿cómo te llega tu turista? te llega caminando, con cámara fotográfica, te llega en esa onda, pero no va a llegar en silla de ruedas, nadie espera que tengas un remanente de turistas que vengan con discapacidad. En algún momento un tour operador si me preguntó porque tenía un grupo de cinco en silla de ruedas, pero fue una vez en diez años que he tenido en este hotel, es casi nada, realmente es casi nada. Sí hemos tenido huéspedes con discapacidad en el hotel, pero no representan, ni siquiera diría que el 1% del 100%. Si la realidad es así, entonces podríamos decir que es necesario tener accesibilidad, pero no es tan necesario debido a la demanda, no hay una demanda.

**2. En el hotel que usted dirige, ¿existe alguna habitación o servicios adaptados para personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?, ¿Maneja su cadena algún estándar?**

Sí, como todo hotel, un hotel de cinco estrellas, por ejemplo, tiene que tener lo básico. El hotel tiene rampas para gente con discapacidad, elevadores con puertas anchas, dos habitaciones que son para discapacitados, la 112 y la 110. Esas habitaciones están para discapacitados, la una tiene cama King, sice que es matrimonial, que sería para esposos, y la otra con dos camas porque puede ser para hermanos, amigos, hermanos o familiares cercanos. Pero son solamente 2 habitaciones que cubre ese 1% que nosotros pudiésemos tener gente con discapacidad en el hotel, no tenemos más de eso, y están ubicadas en el primer piso dicho sea de paso. Nosotros pertenecemos a la cadena Accor a nivel internacional, y ellos dentro de sus lineamientos, nos exigen eso; que el hotel tiene que tener rampas, señalética, al menos dos habitaciones para discapacitados, pero puedes adaptar más habitaciones.

**3. Según estudios realizados se conoce que en el mundo existen alrededor de 600 millones de personas con discapacidad, 100 millones de personas estarían en condiciones de viajar fuera de sus países (según la Unión Europea). ¿cree usted que podría representar un segmento interesante para los hoteles? ¿Por qué?**

Sí sería interesante pero, si tú me dices 100 millones de personas que están en capacidad de viajar (por su capacidad económica también). Partamos que el Ecuador no es el destino turístico número uno. El top account no somos nosotros a nivel mundial, el top account es París, ahora no sabemos cuántas personas con discapacidad están yéndose a París. Después de París creo, no tengo las cifras muy exactas, pero creo que es el Medio Oriente, China, por ejemplo. Sí sería interesante, pero yo que he ido a ferias internacionales y he tenido la oportunidad de hablar con las personas, que deciden a donde van a llegar sus pasajeros, me preguntan sí pero como una estandarización, ¿ofrece el hotel cierta accesibilidad?, sí.!, porque para ellos es interesante e importante que lo tengamos, pero no es que en sí hay un segmento de mercado fuerte, sí debe de existir, vuelvo y lo repito, pero de pronto no somos nosotros el destino número uno que sería en este caso Francia o países del lejano Oriente, allá si tendríamos que ir a ver qué tanto están viajando ellos, yo no

lo sé. Si en realidad lo están haciendo. Nosotros si hemos tenido gente con discapacidad pero en realidad no es tan fuerte.

**4. ¿Considera usted que la demanda local de este segmento representaría una oportunidad de mercado?**

Podría ser en el futuro un tanto lejano, no veo como una cosa cercana, no en este momento. Si hablamos de la discapacidad yo te puedo decir cuál es la tenencia del momento. La tendencia del momento es tener personas que te piden cosas totalmente diferenciadas, que no es el turismo clásico. Como por ejemplo personas que vienen a buscar turismo de salud, que no tiene nada que ver con la discapacidad. Todavía no existe demanda local, quizá con el tiempo pero en un futuro lejano, para serte honesto.

**5. De acuerdo con algunos autores, la accesibilidad en un hotel está estrechamente relacionada con la calidad, ¿qué opina usted de esta aseveración?**

Eso es muy correcto, pues debemos entender que la accesibilidad es para todo el mundo, es decir una persona no necesariamente viene en una silla de ruedas, no necesariamente tiene una discapacidad de cualquier tipo. El pasajero final quiero comodidad: puertas anchas, pasillos anchos, hotel grande, facilidades, comodidad de cama, y eso también está dentro de la accesibilidad, pero no necesariamente una persona con discapacidad. Un hotel como el nuestro, que siempre lo tenemos visto desde ese ángulo: accesibilidad para una persona de edad muy avanzada, estamos hablando que nosotros tenemos pasajeros desde los 85 casi hasta los 90 años, es decir es una persona que puede caminar, pero digamos su situación motriz está más lenta, entonces el hotel tiene que ponerle una rampa, un elevador, una escalera, unas gradas que le den esa facilidad, pero no es que la persona no camine, ¡sí camina!, una persona que venga en silla de ruedas puede ser una persona que quizá tenga menos de veinte años, y que seguramente tiene otros requerimientos de accesibilidad

**6. ¿Realizar implementaciones o adecuaciones en los hoteles ya construidos podría representar una alta inversión? ¿tiene hecho algún presupuesto?,**

No, no lo vemos desde ese punto, lo vemos más bien por funcionalidad, porque nosotros de las dos habitaciones que tenemos para discapacitados, sí cuando el hotel ha estado totalmente lleno al 100%, y las hemos tenido que vender para personas que no tienen una discapacidad a veces el cliente reclama de que por qué

se le ha dado ese tipo de habitación, si la habitación tiene cierto equipamiento que es para una persona con discapacidad, entonces preguntan por qué es se les dio una habitación que no es para ellos, toca explicar que sí pero que lamentablemente tienen un margen de ocupación. Por eso es que el hotel no quiere tener más habitaciones con gente con discapacidades porque cada vez que tengas un hotel lleno, y tengas que dar esas habitaciones a otros huéspedes, entras en un tipo de conflicto, no es que para nosotros sea insalvable, pero para el cliente sí lo puede ser. En lo referente al presupuesto, nosotros tenemos un presupuesto para hacer remodelaciones, las remodelaciones sí se toma en consideración ciertas áreas que son para personas con discapacidad, si se las toma en consideración, pero no es que tenemos fijado algo para ellos.

**7. ¿Estaría dispuesto a realizar adecuaciones en lo referente a accesibilidad en el hotel que usted dirige? ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir?**

El monto de inversión no te lo puedo decir, eso depende más del propietario de esta empresa, los propietarios no son necesariamente el administrador o el gerente general, eso depende de ellos. Ahora, toda inversión depende de un estudio, de cuánto se va a invertir y qué se va a generar porque no deja de ser un negocio. El hotel sigue haciendo adecuaciones, remodelaciones. Dentro de todas sus remodelaciones y adecuaciones sí, siempre se contempla una accesibilidad para aquellas personas que tengan un grado de dificultad, no estamos viendo en un sentido macro. Por decirte hay un proyecto, sigue siendo un proyecto, todavía sigue siendo un proyecto que el hotel pueda tener un área húmeda, de masajes, de spa, pero se va a pensar en ese tipo de personas, obviamente.

**8. En caso de que se implemente una certificación internacional relacionada con la accesibilidad, ¿la implementaría? ¿Cuáles son los parámetros que usted analizaría para obtenerla?**

Dependiendo un poco de que tan fuerte va a ser esa certificación. Hay muchos tipos de certificaciones, dependiendo qué tan fuerte va a ser la certificación, si la certificación es muy fuerte, no estoy haciendo de menos al tema, me refiero a las exigencias, por ejemplo hay una exigencia muy fuerte de que los hoteles tienen que ser más verdes, de que no se tiene que contaminar el medio ambiente, las aguas residuales, las cuales nosotros hace 11 años cuando yo llegué a este hotel eso no era tan fuerte, entonces el hotel consideraba, pero como no había un régimen tan fuerte, no era una cosa urgente. Cuando esto del medio ambiente cogió mucho más poder,

incluso la cadena, la misma cadena a la cual nosotros pertenecemos crearon una carta de compromiso, que tenemos que cumplir 21 puntos para respetar el medio ambiente, lo cual nosotros si lo cumplimos sino no fuéramos parte de la cadena. Por ponerte otro ejemplo, el Gobierno Nacional también puso un decreto de que el 4% de las personas con discapacidad tienen que ser contratada en empresas como esta empresa, y nosotros también cumplimos ese mandato, porque nos alineamos a la ley local, gubernamental. Nosotros lo haríamos pero dependería de que tan fuerte o exigente vaya a ser a nivel mundial o regional, nosotros tendríamos que cumplirlo, al momento cumplimos el básico que son las rampas, las escaleras, los elevadores, los pisos, las puertas, la señalética. Todo eso se lo cumple a rajatabla

**9. ¿El personal del hotel se encuentra capacitado para atender de manera adecuada a personas con discapacidad?**

Sí, hemos tenido eventos en salones con gente en silla de ruedas y el hotel como ves tenemos escaleras, por ejemplo donde suben, hacemos subir por el elevador, los llevamos al mezzanine y les hacemos conectar directamente a los salones, entonces el hotel está en total de capacidad de hacerlo. Incluso cuando tenemos un evento siempre se pregunta cómo requerimientos especiales, y cuando se pregunta eso se refiere a la dieta, discapacidades, preferencias, y sí el hotel está en capacidad de eso.

**10. ¿Cuáles son los requerimientos indispensables o básicos que este segmento de mercado esperarían encontrar en un establecimiento hotelero?**

Yo pienso que la persona que tiene una cierta discapacidad lo que espera en un establecimiento hotelero es que se le de las facilidades. Yo puedo moverme de un lado a otro, por mis propios medios sin tener tanta dificultad. Como te digo sí hemos tenido gente con discapacidad que son los extranjeros. Hemos tenido muy pocos casos. Incluso vienen con sus sillas de ruedas que las operan con nosotros, es decir son eléctricas. Se han podido manejar por ellos mismos, esa capacidad de movilizarse sí lo tenemos, y eso es lo que espera el cliente. La persona que tiene esa discapacidad está consciente de que su discapacidad le va a resultar un tanto difícil, por ejemplo en un avión, en un bus. De paso vienes del primer mundo, ¿a dónde estás viajando? A Latinoamérica entonces quizá si hay ese temor de no tener las facilidades que se encuentra en el primer mundo, el cliente está consciente de eso, aunque nosotros si cumplimos con las exigencias de la cadena

## ANEXO 7

### ENTREVISTA A UN ADMINISTRADOR HOTELERO

Hotel Four Point Sheraton

Nombre: Nelson Revelo

Fecha: 22 de abril de 2013

Hora: 17:20

- 1. La falta de lugares turísticos accesibles en nuestro país ha impedido el desarrollo del turismo del segmento de mercado con discapacidad motriz. ¿Qué opina usted de esta afirmación?**

Bueno, últimamente ha habido más promoción e información acerca de las necesidades que tienen las personas con discapacidad. Pero pienso que por esa promoción e información todos los establecimientos y los hoteles le han dado mayor énfasis y mayor importancia a este tema. Pienso que ahora más que ser un servicio es una obligación, cumplir con ciertos requerimientos de todo lo que es personas con discapacidad, tanto lo que es prestación de servicios como lo que es la situación laboral. En nuestro caso, lo que es Hotel Sheraton, nosotros si nos hemos preocupado y hemos puesto full énfasis a este tema de los discapacitados, tanto en lo que es vías de acceso, como lo que es habitaciones, parqueaderos, ofertas laborales.

- 2. En el hotel que usted dirige, ¿existe alguna habitación o servicios adaptados para personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?, ¿Maneja su cadena algún estándar?**

Sí, tenemos una habitación que está adaptada para personas con discapacidad motriz. Es una habitación que en realidad la ocupamos bajo reservación, procuramos no disponer de esa habitación sino exclusivamente para las personas que la requieran. Yo llevo acá casi once años y la habitación siempre existió, siempre estuvo ahí desde su inicio, últimamente se han hecho remodelaciones, hace tres años si no estoy mal, se ha procurado mantenerla y que sea útil para una persona con discapacidad. La cadena solicita que tengamos por lo menos una habitación para discapacitados, bajo todos los estándares que requiere la cadena, en

este caso, digamos la ducha, los servicios higiénicos, ingreso a la habitación, al baño, a la cama; todo eso está adaptado para que una persona con discapacidad pueda utilizarla sin problemas.

- 3. Según estudios realizados se conoce que en el mundo existen alrededor de 600 millones de personas con discapacidad, 100 millones de personas estarían en condiciones de viajar fuera de sus países (según la Unión Europea). ¿cree usted que podría representar un segmento interesante para los hoteles? ¿Por qué?**

Yo creo que es un segmento muy importante, de hecho si hemos tenido varias personas del extranjero que han venido con discapacidad, además que por lo general las personas con discapacidad no son solamente personas que han sufrido algún accidente, también son ancianos que llegan a tener una discapacidad motriz, o cualquiera que fuera su naturaleza, y esto en realidad nos ayuda mucho porque tenemos un mercado, sabemos que las personas cuando llegan a cierta edad o tienen una discapacidad, les gusta viajar y lo que ellos necesitan es encontrar un lugar que les preste todas las facilidades, para poder en todo caso hasta recomendar en sus países de origen.

- 4. ¿Considera usted que la demanda local de este segmento representaría una oportunidad de mercado?**

La demanda local, en realidad no ha habido mucha demanda de lo que es el segmento local, pienso que eso se debe dependiendo del hotel, creo yo. Nosotros aquí manejamos unas tarifas altas, y no pienso que sea una tarifa muy accesible para personas con discapacidad, tal vez sí, tal vez no, pero en realidad una demanda aquí interna, lo que es local no hemos tenido. Ofrecemos el servicio pero no hemos tenido demanda del segmento local.

- 5. De acuerdo con algunos autores, la accesibilidad en un hotel está estrechamente relacionada con la calidad, ¿qué opina usted de esta aseveración?**

Pues como le había comentado, más que un requerimiento o una exigencia legal, nosotros tenemos estándares altos de servicio, y lógicamente una persona que tiene discapacidad si llega a un hotel de nuestra categoría, en este caso Sheraton, tiene que tener todas las facilidades para poder sentirse bien, entonces es por eso que nosotros hemos adaptado nuestros servicios para que una persona con discapacidad pueda valerse por sí misma, tener una vida independiente y no tener problemas de

acceso o solicitar que se le de ayuda extra, que de hecho la ayuda se le da a cualquier huésped, pero en este caso a las personas con discapacidad les hemos dado todas la facilidades para que no tengan ningún inconveniente al utilizar todos los servicios del hotel.

**6. ¿Realizar implementaciones o adecuaciones en los hoteles ya construidos podría representar una alta inversión? ¿tiene hecho algún presupuesto?,**

Yo creo que no, porque en realidad casi todos los hoteles y establecimientos ya han tomado en cuenta este requerimiento, o sea digamos este servicio que tenemos que dar de hecho, pero yo creo que no es una alta inversión, en realidad aquí de hecho hemos adaptado algunas cosas, no sé qué tan alta es la inversión, desconozco el tema de lo que es inversiones pero desde mi punto de vista, muy particular me parece que no debe ser una inversión alta.

**7. ¿Estaría dispuesto a realizar adecuaciones en lo referente a accesibilidad en el hotel que usted dirige? ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir?**

En realidad presupuestos, yo como Jefe de Recepción, en este caso no lo manejo no sé cómo lo manejan desde el departamento contable, esa información en realidad no está en mis manos. La Gerencia está abierta, todo depende de todos los proyectos que maneje el hotel, en todo lo que es remodelaciones y todo ese tipo de cosas. En lo que se refiere actualmente, se ha hecho toda la inversión para poder dar un buen servicio acorde con las necesidades de lo que es el segmento de personas con discapacidad.

**8. En caso de que se implemente una certificación internacional relacionada con la accesibilidad, ¿la implementaría? ¿Cuáles son los parámetros que usted analizaría para obtenerla?**

Claro que sí. De hecho nosotros nos manejamos con estándares internacionales, nuestra marca como tal Sheraton nos exige ciertos lineamientos, y claro si es que hay algún cambio o modificación no es opcional que nosotros lo hagamos o no, es algo ya mandatorio, es decir que debería hacerse.

**9. ¿El personal del hotel se encuentra capacitado para atender de manera adecuada a personas con discapacidad?**

Sí, en realidad hemos tenido huéspedes y no hemos tenido ningún problema, por lo general las personas discapacitadas, en este caso, no vienen solas, muy rara vez, yo creo que hasta hoy no recuerdo haber visto venir a alguien solo. El hecho de que

alguna vez haya requerido ayuda los familiares, el personal siempre ha estado presto para poderles atender.

**10. ¿Cuáles son los requerimientos indispensables o básicos que este segmento de mercado esperaría encontrar en un establecimiento hotelero?**

Yo creo que es la accesibilidad primero, que haya todos los servicios acorde con sus necesidades. El acceso creo que es siempre lo más importante, la entrada, la habitación, los elevadores, los restaurantes, yo creo que eso es lo principal en realidad. El servicio telefónico, el Internet son servicios que deberían estar de acorde con sus necesidades. Yo pienso que lo más importante sería la movilidad. Y lo otro, de nuestra parte es un estándar que manejamos sin distingos, o sea y más allá de un servicio o de tener un tratamiento especial con alguien, es un servicio que damos a todos los huéspedes por igual, sin distinguir su discapacidad, raza, religión

## ANEXO 8

### ENTREVISTA A UN ADMINISTRADOR HOTELERO

Hotel Quito

Nombre: Robert Ramia

Fecha: 19 de abril de 2013

Hora: 11:00

- 1. La falta de lugares turísticos accesibles en nuestro país ha impedido el desarrollo del turismo del segmento de mercado con discapacidad motriz. ¿Qué opina usted de esta afirmación?**

Bueno, primero hay un tema social de fondo, es decir antes que un tema de turismo hay un tema social. En un país, un destino turístico sin sensibilidad hacia el tema de discapacitados en el tema de accesibilidad pierde imagen instantáneamente. Entonces, siendo un tema social, la primera afectación de tener o no tener es un tema de mercadeo. Decimos que los hoteles tienen que tener algún número de habitaciones para discapacitados, el uso, la frecuencia de uso puede ser baja en un destino como el nuestro, me refiero a que algunas de las discapacidades tradicionalmente se originan en estados de guerra. Después de la Guerra Civil Española, una gran necesidad de accesibilidad a todo nivel en España. Los norteamericanos tienen algún nivel de discapacidades, entonces esos mercados sienten una necesidad importante, nosotros la sentimos menos, y el número de viajeros internacionales, por decir algo, no es demasiado alto, pero ahí si va a venir la pregunta, ¿y qué es primero? Entonces decía yo, primero es un tema de sensibilidad social, luego es un tema de mercadeo, y finalmente es un tema práctico y de negocio.

- 2. En el hotel que usted dirige, ¿existe alguna habitación o servicios adaptados para personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?, ¿Maneja su cadena algún estándar?**

No existe. No existe porque ciertas adaptaciones en edificios antiguos construidos son ligeramente complicadas, pero cuales son las adaptaciones importantes para una habitación de discapacitados. En términos muy generales: el ancho de la puerta de ingreso, el ancho de la puerta de baño, que el baño tenga un diámetro giro libre

de 1.50 m., en realidad son cinco pies la medida, la tina, el lavabo especiales, las asas para sujetarse, el closet es abierto y está diseñado para poder utilizarse más bajo y que sea una habitación comunicada para que pueda tener asistencia de otra persona, en un sentido muy general, luego va a haber otras especificaciones indefinidamente, como por ejemplo, que el detector de humo de la habitación tenga una luz estroboscópica, porque el ruido que genera podría no escuchar una persona con discapacidad, que el timbre porque puede no oír lo que golpees la puerta también sea con luz estroboscópica, que tenga dos mirillas la puerta una a 1.50 que es la altura normal, y otra a la altura de una silla de ruedas, etc.

**3. Según estudios realizados se conoce que en el mundo existen alrededor de 600 millones de personas con discapacidad, 100 millones de personas estarían en condiciones de viajar fuera de sus países (según la Unión Europea). ¿cree usted que podría representar un segmento interesante para los hoteles? ¿Por qué?**

Primero no hay que generalizar el tema de discapacidad, porque estamos hablando de una discapacidad física de cierto nivel, porque otro tipo de discapacidades no requieren ciertos diseños arquitectónicos, entonces hay distintos tipos de discapacidad y distintos niveles de discapacidad. Definitivamente sí, definitivamente sí, hay un número importante de discapacitados sí. En países como el nuestro hay un número enorme de discapacitados no identificados. Mis papás son discapacitados los dos. Yo tengo un nivel de discapacidad importante en la parte visual, mi esposa tiene una discapacidad importante en la parte auditiva, etc. Pero ni siquiera nos damos la molestia de identificarnos, entonces no sabemos cuántos son. Pero cuando yo tengo que viajar con mis papás, tengo que salir a un restaurante con discapacidad, tengo que pensar si hay una grada, dos gradas o cinco gradas, y si hay cinco ya no me sirve y en algunas cosas de esas, entonces existe un mercado que no es que no lo explotas, es que lo vas despacito perdiendo, poquito a poco vas perdiendo ese mercado porque hay cierto grado de incomodidad. Un ejemplo espantoso de maltrato a la discapacidad en Venecia, entre la estación del tren a Santa Lucía y llamemos la isla principal de Venecia, cruzando el gran canal, hay un puente, un puente que tiene unos pocos años de construcción, tendrá unos siete años de construcción, diseñado por Calatrava, el gran arquitecto, un puente precioso peatonal. Este infeliz puente está lleno de gradas. No es un problema de discapacitados solamente, el que quiere cruzar ese puente para ir a la estación del

tren, tiene que cargar sus maletas en el lomo, entonces hay un maltrato que todavía no se termina de superar. Hay maravillosos edificios, algunos tradicionales antiguos, las Cortes del Museo Metropolitano de New York, etc., no hay como subir. Esto ya es un tema de turismo fíjate, facilitar la accesibilidad no solamente a discapacitados, sino a todos. Qué hay un negocio, hay un negocio, que se puede entrar en comercialización sobre eso sí, pero se necesita un circuito completo, que quiere decir al bajarse del avión, al recoger el equipaje, al abordar el vehículo del aeropuerto al hotel, el hotel en todas sus características incluyendo baños públicos, incluyendo todo eso, los sitios de las convenciones, los restaurantes. No es un asunto de que un hotel haga una rampita, y esto de rampita quiero aclarar, hay espantosas rampas. Las rampas para discapacitados si no me equivoco tienen una pendiente del 8%. A mí me parece que un hotel que cumple eso en su entrada de la Juan León Mera es el Hilton, pero hay otros que es casi un suicidio utilizar esas rampas, tampoco llegan al ancho adecuado.

**4. ¿Considera usted que la demanda local de este segmento representaría una oportunidad de mercado?**

Poco a poco sí, y si es que sabemos comercializarlo en este momento ya. Ponderando a partir del ejemplo doméstico que yo puse de mis papás, pero ¿cuantos papás hay? Y saber este restaurante es amigable para usted, este centro comercial es amigable para usted. Ya es hora que comuniquemos eso, ya es hora que demos la oportunidad a las dos partes, al comprador y al negocio.

**5. De acuerdo con algunos autores, la accesibilidad en un hotel está estrechamente relacionada con la calidad, ¿qué opina usted de esta aseveración?**

Categoricamente sí, categoricamente sí, no debería ser así sin embargo, no debería ser así, conocerás la Pirámide de Mashlow, en función de eso, un país que ha superado sus necesidades básicas y primarias, y que descubre que es una necesidad que alguien dibuje, que alguien pinte, que alguien toque música, y poder ir a un concierto, y poder tener un museo, y poder tener un parque. Sucede exactamente lo mismo con el tema de discapacitados, ¿quienes realizan el esfuerzo económico por satisfacer ese mercado?, aquellos que han satisfecho lo básico, aquellos que tienen ya un negocio, ya un nivel económico pasan al siguiente nivel. Entonces yo sí encuentro una relación entre lo uno y lo otro,

**6. ¿Realizar implementaciones o adecuaciones en los hoteles ya construidos podría representar una alta inversión? ¿tiene hecho algún presupuesto?,**

No necesariamente, la verdad no. Es un tema de actitud, salvo excepciones; es decir el hotel que tiene el piano nobile, que es la planta noble, clásica de la construcción de los grandes hoteles, esto es medio piso más arriba del lobby para ubicar ahí ciertas cosas, entonces medio piso más arriba del lobby, un restaurante, el bar. Unos ejemplos en Quito, el Radisson tiene una especie de planta noble para su bar, el Hilton tiene una planta noble para bar, restaurante y otros servicios, pero esto va desapareciendo de diseño. El que tiene una planta noble está ya en problemas, ya tiene que tener un elevador, un ascensor para eso, que los museos antiguos los ponen alado de las gradas sin ningún problema, tampoco es que no se pueda. Y el resto, no puedes ensanchar pasillos, ok!, pero que botes una pared en un par de habitaciones para hacer un baño como es debido, no debería ser un especial impedimento. En relación al presupuesto, sí tenemos contemplado y hemos hecho pequeños avances en ese sentido, pero no es precisamente un hotel accesible, empezando porque es complicado, por ejemplo, llegar al área de la piscina, porque los elevadores son demasiado pequeños para un manejo mixto de silla de ruedas y de huéspedes, entonces no termina de ser un hotel amigable. Las puertas de ingreso, por ejemplo, a los baños para discapacitados no funcionan. Las puertas son de dos tipos: una o haces una esclusa sin puerta para que puedas ingresar, una esclusa es una pantalla visual que te impida ver los baños pero que logres entrar, como hay en algunos aeropuertos, o tienes un botón que aplastas y se abren estas puertas que tienen cierre automático, una vez que pasas se sierran; entonces esas puertas yo no he visto en ninguna parte en el Ecuador, deberíamos tener.

**7. ¿Estaría dispuesto a realizar adecuaciones en lo referente a accesibilidad en el hotel que usted dirige? ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir?**

Absolutamente, sí. Sí este hotel vende 8 millones de dólares al año, una inversión de US\$80.000 anualmente estaría bien. Esto es el uno por mil

**8. En caso de que se implemente una certificación internacional relacionada con la accesibilidad, ¿la implementaría? ¿Cuáles son los parámetros que usted analizaría para obtenerla?**

Bueno básicamente tendría que ser una regulación con un confiable nivel de razonabilidad, que francamente dudo. Pongo como ejemplo el tema incendios, qué quiere decir razonabilidad? Que no es lo mismo el edificio que voy a construir que

el edificio ya construido tiene que tener un poquito de flexibilidad, y el no construido tiene que tener cero flexibilidades; entonces voluntad y actitud de acatar eso sí hay 100%, siempre que no sean barbaridades, como por ejemplo exigirle a alguien que tiene un piano noble que ponga una rampa y resulta que si el piano noble está a 1.40 m más arriba, la rampa le va a tomar 16 metros de largo, entonces no hay forma de que eso suceda.

**9. ¿El personal del hotel se encuentra capacitado para atender de manera adecuada a personas con discapacidad?**

No realmente, el hotel ha demostrado una buena actitud, ha tenido en dos ocasiones congresos, convenciones de no videntes, que han funcionado bien, pero que han funcionado bien por actitud y por milagro. Ni las botoneras, ni la señalización tiene ayudas braille que ese es un tema que se podría fácilmente hacer en todos los hoteles.

**10. ¿Cuáles son los requerimientos indispensables o básicos que este segmento de mercado esperaría encontrar en un establecimiento hotelero?**

Primero el tema de gradas, y esto no es un asunto de silla de ruedas únicamente, como decías tú puede ser una mamá con un bebé puede subir más cómodamente por una rampa que por unas gradas, entonces el tema de gradas que no siempre es fácil, porque el desarrollo de la rampa implica un área enorme. El Hotel Hilton, por el área del lobby bar tiene unas tres graditas con rampa, y esa rampa debe tener un 14% de pendiente, entonces ya esa rampa ya no vale. Si es que el que baja sujetando la silla no tiene control puede haber un terrible accidente. Entonces o se hace bien o no se hace. Tienes uno el tema de gradas/rampas. El tema de pasamanos, hay muchos sitios en donde no hay como sujetarse, hay accesos en donde no hay donde apoyarse, eso no debería ser ningún problema poner para ninguno de nosotros. El tema de señalización braille, el tema de señalización con luminosidad especial, el tema de los detectores que yo mencionaba con luz estroboscópica para poder evacuar. Eso me parece que son puntos de partida en la parte de accesibilidad.

## ANEXO 9

### ENTREVISTA AHOTEC

Empresa: AHOTEC

Nombre: Diego Utreras

Fecha: 16 de mayo de 2013

Hora: 17:45

**1. ¿Cree usted que existe una demanda turística en nuestra ciudad de clientes con discapacidad motriz?**

Bueno, el país realmente tiene condiciones que todavía no han llevado a los establecimientos a tener todas las facilidades para receptor este tipo de turismo, sin duda existe una demanda pero todavía es insipiente en los valores, o en los montos, en los flujos de personas que se movilizan desde el exterior hacia el país y que requieren facilidades. En ciertos segmentos de la hotelería, especialmente los hoteles de lujo y ciertos hoteles de primera categoría, existen facilidades determinadas por estándares internacionales de las mismas cadenas o por obligaciones o regulaciones que existen en los Municipios a nivel nacional. Habría que diferenciar dentro de los flujos que ingresan al país y demandan facilidades para personas con discapacidades y establecimientos que tengan accesibilidad todo lo que es el turismo interno.

**2. ¿La demanda sería local o internacional?**

El país está desarrollando recién una sensibilización, permitiendo que las personas que tiene discapacidades puedan aprovechar de las condiciones y las facilidades que tiene el país para viajar, para conocer su territorio, las playas, etc.; de tal manera que hay un movimiento ya un poco más visible de personas con discapacidad que se movilizan al interior del país y que por lo tanto tienen que utilizar los servicios y las facilidades de los servicios de alojamiento, tomando en cuenta que el hotel no es un ente aislado del todo, el hotel forma parte de un conglomerado de facilidades y de accesibilidad que tienen que tener las ciudades en general, empezando por los ingresos en el aeropuerto, facilidades de transporte,

calles, avenidas, accesos a diferentes sitios, museos, etc., porque todo es parte de un esquema, de un engranaje que funciona para dar facilidad al turismo.

**3. ¿La falta de lugares turísticos accesibles en nuestro país ha impedido el desarrollo del turismo del segmento de mercado con discapacidad motriz. ¿Qué opina usted de esta afirmación?**

Definitivamente sí, porque se conoce que hay muchos países, asociaciones o grupos que tienen diferentes discapacidades, no solo discapacidades físicas sino discapacidades visuales, auditivas o mentales que muchas veces programan visitas turísticas a diferentes países, y la primera consulta para ingresar es primero saber si es que los establecimientos tienen las facilidades. Muchas veces esos grupos, no precisamente demandan establecimientos en las categorías más altas, sino demandan establecimientos en categorías de cuatro o tres estrellas, ahí la situación es mucho más crítica porque las facilidades para el acceso a esas personas realmente es nula, es muy difícil y complejo; pero nosotros conocemos que existen en el mundo corrientes importantes de turismo de personas con discapacidad que están buscando destinos que tiene esas facilidades, de tal manera que sí creo yo que el Ecuador por las condiciones en ciertos segmentos de la hotelería sí está perdiendo posibilidades de captar este tipo de turismo.

**4. ¿Existen hoteles accesibles en la ciudad de Quito?**

Existen hoteles accesibles, le repito, hay regulaciones este momento que tiene el carácter de obligatorio, regulaciones que determinan la accesibilidad para diferentes áreas del hotel, desde el ingreso, acceso a los ascensores, habitaciones que tiene que tener características especiales para las personas con discapacidad, baños para discapacitados, pero lógicamente todos estos son procesos porque las regulaciones que tiene que ver con esto son relativamente nuevas, lo cual produce que se deben generar los cambios. Los empresarios tienen que empezar a implementar ese tipo de cosas, ese tipo de cambios, arreglos ya un poco en la estructura misma de los establecimientos, pero existen, existen establecimientos que tiene facilidades para personas con discapacidad creo que esas facilidades están dadas principalmente en los establecimientos, repito, de lujo y primera categoría. Hay que tomar en cuenta un tema muy importante, la estructura de los establecimientos a nivel nacional están mayoritariamente concentrada en Mipimes, (micros, pequeñas y medianas empresas). El porcentaje promedio de habitaciones que tienen los hoteles a nivel nacional es de 17 habitaciones. Entonces eso nos da la medida que un gran

porcentaje de esos, casi el 85% de los 4.250 establecimientos que existen el país son micro y pequeñas empresas. Muchos establecimientos que funcionan bajo el tipo de hostel, o pensión u hostel residencia, incluso hoteles que no fueron construidos precisamente para ser hoteles sino fueron adaptados de casas para prestar el servicio de alojamiento. Entonces nosotros encontramos unas realidades muy crudas, muy difíciles en cuanto a la accesibilidad. Establecimientos que tiene en la planta baja locales, y el acceso son a través de gradas, entonces realmente son impedimentos muy fuertes que para cambiar eso habría que generar muchas cosas y muchos traumas tremendos, que a veces podría llegar a una situación que si estas leyes o estas regulaciones son obligatorias y están tan rígidas podría llevar al cierre de muchos establecimientos, por lo tanto a una crisis en el sector, a un desempleo masivo, entonces son temas muy fuertes que realmente necesitan un análisis más detenido de la posibilidad de que se apliquen estas medidas que son obligatorias.

**5. Según estudios realizados se conoce que en el mundo existen alrededor de 600 millones de personas con discapacidad, 100 millones de personas estarían en condiciones de viajar fuera de sus países (según la Unión Europea). De acuerdo a lo mencionado anteriormente, ¿cree usted que podría representar un segmento interesante para los hoteles?**

Bueno, son segmentos de mercado importantes, sin duda. Lo que hay que pensar es que si nosotros, y los empresarios hoteleros deciden entrar a ese segmento primero tendrían que prepararse con un número de habitaciones, que podría ser un porcentaje del número total de habitaciones para poder prestar ese servicio, y aparte de eso como le decía en una de las primeras preguntas me parece importante que las ciudades cuenten con las facilidades, pues los hoteles no somos entes aislados. Este momento en las regulaciones que se están trabajando con el Ministerio de Turismo que se relacionan con requisitos mínimos para clasificar y categorizar los establecimientos de alojamiento, se está planteando que el hotel tenga una habitación para personas con discapacidad, tratando además que se determinen qué tipo de discapacidad. Vuelvo yo al ejemplo de esa hostel que le dije anteriormente y que funciona en el segundo piso, de repente esa hostel no tiene capacidad porque su estructura no lo permite, de recibir a personas con discapacidad física, pero sí puede recibir a personas con discapacidad visual o auditiva, ¿verdad? Porque pueden subir las gradas, mientras tanto las otras no podrían con una silla de ruedas. Entonces eso un poco para enmarcar, ahora, actualmente nosotros como Federación Hotelera

hemos realizado muestras en cuanto a saber qué nivel de utilización tienen las habitaciones para personas con discapacidad, y el nivel de ocupación de esas habitaciones, en algunos casos es inexistente, en otros es totalmente mínimo. Entonces habría que pensar en base a la pregunta que usted me señala, osea, si un hotel está interesado en captar ese tipo de segmentos de mercado, primero saber las condiciones como me preparo individualmente, además no voy a aspirar a captar yo toda esa demanda, ¿no es cierto?, sino pensar que deben haber más establecimientos que cuenten con más habitaciones dentro de su establecimiento para personas con discapacidad. Sin duda son oportunidades, son oportunidades que los empresarios tienen que enfocar que posibilidades hay, que inversiones hay que hacer el cambiar las estructuras de su establecimiento para obtener las habitaciones, baños y las facilidades necesarias para personas con discapacidad.

**6. De acuerdo con algunos autores, la accesibilidad en un hotel está estrechamente relacionada con la calidad, ¿qué opina usted de esta aseveración?**

Definitivamente estoy de acuerdo con esa afirmación porque dentro de la calidad del servicio está en la línea que tenemos huéspedes de distintos, primero que tengan facilidades, o que puedan distintas capacidades, y en la medida que el hotel pueda prestar la accesibilidad necesaria para que cualquier tipo de persona, indistintamente, pueda utilizar sus servicios, osea determina calidad, eso es indiscutible, no solo pensando en que la persona discapacitada es un huésped, pensando en que las personas que van al hotel, sea por visitas, familiares para utilizar los restaurantes o los servicios del establecimiento, que el hotel tenga esas facilidades sin duda están alineadas con la calidad del servicio.

**7. ¿Cuáles son los requerimientos indispensables o básicos que este segmento de mercado esperaría encontrar en un establecimiento hotelero?**

Bueno yo pensaría primero que en la infraestructura misma del establecimiento, el establecimiento cuente con los accesos necearías para que pueda una persona determinada con discapacidad moverse. Uno de los temas importantes, bueno en el área de recepción la posibilidad que una persona con discapacidad pueda ser atendido de una forma normal, no a través de un mostrador que esté más alto que él sino un mostrador que esté a la medida. Que la habitación que vaya a usar tenga las facilidades necesarias, que la forma como él acceda dentro de las instalaciones del hotel pueda tener áreas en donde pueda circular su silla de ruedas o pueda

manejarse en braille poder hacer o escribir o requerir lo que demande. Ya en el área de habitaciones que tenga las facilidades y las condiciones, pero hay un elemento también importante que creo que juega un rol fundamental que es la capacitación y la concientización que debe tener el personal del establecimiento para atender a las personas con discapacidad, que tenga con esa capacitación la posibilidad de comunicarse, que si el hotel está tratando con una persona que no habla, no necesariamente todos los funcionarios del hotel tenga la facilidad para comunicarse, pero que sí tengan una persona que pueda hacer ese trabajo de comunicación. Entonces, yo creo que ese es un factor, el más importante, que juega en todo esto, porque si muchas veces si un establecimiento en determinada circunstancia tiene la rampa de acceso a un hotel, pero la rampa no cumple los 12 grados que está permitido o que dice la obligatoriedad, tiene una rampa más alta que no le permite al discapacitado movilizarse con su silla de ruedas individualmente, que es la independencia que cada uno reclama, y si es que un conserje, un botones muy comedidamente se acerca a esa persona, y le dice que le puede ayudar, o sea se cumplen ciertos requisitos, ciertos esquemas básicos de calidad del servicio, de atención a las personas con discapacidad, pero parte de una sensibilización o una concientización de la capacitación que tiene que tener el empleado del hotel para atender a estas personas

**8. ¿Por qué considera usted que es necesario crear hoteles accesibles?**

Bueno, pensemos en que la humanidad entera está expuesta a diferentes situaciones, accidentes, y las personas lamentablemente tienen problemas que al final no se pueden superar, y no solo pensando en las personas que hayan tenido problemas por accidentes o ese tipo de cosas, hay situaciones también que tenemos que analizar respecto a la edad de la población en los países. Cada vez vemos que los límites de la edad avanzan más, o sea si antes teníamos 60 o 65 años ahora los límites de la edad son 70 o 75 años, la medicina ha avanzado y permite que las personas tengan horizonte de vida más amplio, pero ese mismo horizonte de vida más amplio hace que muchas personas por su avanzada edad no puedan ya movilizarse por sus propias condiciones y necesitan de una silla de ruedas, por ejemplo, de otro tipo de facilidades. Entonces eso proyecta realmente todo el esquema y hace que en determinado momento los establecimientos deban cumplir con esas expectativas. Y además hay que analizar otro tema importante dentro del asunto turístico y el tema de las personas con discapacidad. La potencialidad que

tiene este segmento está dada además porque esas personas no pueden viajar solas, esas personas requieren obligatoriamente de una compañía y muchas veces viaja familias completas que acompañan a la persona con discapacidad, entonces no es un turismo de una sola persona, es un turismo de varias personas, que se alojan en el hotel, que están junto a la persona con discapacidad, y al final eso conlleva a beneficios económicos, aumenta la estadía, hay mayor ocupación, y determina que la industria de la hotelería pueda ser beneficiario de este tipo de segmento

9. **¿Cuál ha sido la participación de la AHOTEC, en lo referente a la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Quito?**

La Federación ha tomado esto creo que con mucha responsabilidad y desde varios puntos de vista, uno de ellos comunicando a través de los informativos que tiene la Federación respecto a las diferentes regulaciones que emanan los organismos técnicos competentes en la materia, empezando con las mismas Normas Técnicas del INEN, donde se establecen claramente cuáles son las condiciones de las estructuras, de los accesos, de las habitaciones, y de todas las áreas en general, y creo que esa es una responsabilidad, que si bien es compartida porque los empresarios deben recibir esa información y en la medida de sus posibilidades seguir adaptando las cosas. El otro tema es que la asociación ha venido participando en la construcción de unas directrices de accesibilidad para el sector hotelero, trabajo que ha venido cumpliendo con la participación del Ministerio de Turismo y el propio INEN, porque las regulaciones que tiene el INEN son de carácter general, entonces usted tiene una normativa que debe cumplir los edificios, los hospitales, etc., pero no había nada para hoteles. Esa normativa se encuentra construida y esperamos que de alguna manera tenga que socializarse primero para luego ir en un proceso de implementación. Y en otro tema que la Asociación también ha participado es, junto con el CONADIS, en la elaboración de una guía de establecimientos que tiene facilidades para las personas con discapacidad, y creo que ese es un importante aporte que hizo porque junto con el CONADIS se pudo observar que existen en realidad una demanda de alojamiento que tenga facilidades, y nos pudimos, lamentablemente, con este estudio ver las falencias que existe, y de corroborar lo que le he dicho en las primeras preguntas que usted me hizo, que en realidad existen facilidades en los establecimientos de lujo, principalmente, en los de primera en menor proporción, pero en los otros establecimientos realmente

existe una carencia de facilidades para personas con discapacidad, y es un tema en el que hay que seguir trabajando. Las leyes van a ser cada vez más estrictas, más fuertes y los empresarios van a tener que emprender con toda la implementación de cambios para prestar esas facilidades, pero yo si quisiera reiterar que todo esto, todo esto está englobado en un esquema de que hay muchas instituciones y actores que estamos involucrados en todo esto. Osea si un hotel presta todas las facilidades, increíblemente, para todas las discapacidades, pero si usted al salir del hotel tiene una vereda que no tiene una rampa, sube a un bus que tiene que subir gradas y que no se baja a la altura de la persona, que quiere tomar al bus público y las paradas no cuentan con las facilidades, de que quiere asistir a un museo, a un sitio, un lugar de visita turística y tampoco hay las seguridades y las facilidades para ello, entonces estamos fallando, de ahí que las políticas que se tomen en cuanto a lo que tiene que ver con accesibilidad debe ir complementada con decisiones muy rectas, en cuanto al cumplimiento de todos, y uno de los principales actores en esto son las municipalidades porque tiene el manejo de muchos temas relacionados a la infraestructura, accesos, vialidad, comunicación, etc., que tiene que ver con el funcionamiento y las facilidades que se puede prestar a este tipo

## ANEXO 10

### ENTREVISTA SOBRE DISCAPACIDAD A UN MÉDICO/ FISIOTERAPEUTA

Empresa: FEDERACIÓN ECUATORIANA DE FÚTBOL

Nombre: Dr. Patricio Maldonado

Fecha: 13 de mayo de 2013

Hora: 18:00

**1. Coménteme, ¿qué ciudades o lugares del Ecuador le gusta visitar cuando sale de vacaciones?**

Generalmente salgo con mi familia a lugares en la costa.

**2. En los viajes que ha realizado con su familia dentro del país, ¿cómo ha visto usted el tema de la accesibilidad?**

La infraestructura está diseñada únicamente para personas que no tienen discapacidad. En caso de utilizar algún medio de ayuda el tema de utilización de ayudas técnicas como sillas de ruedas u otros aparatos es difícil, porque los espacios no están diseñados para esta clase de usuarios.

**3. Como médico, coménteme ¿cómo cree usted que influiría el desarrollo de esta actividad en una persona con discapacidad física?**

Siempre se dificulta el desarrollo de la actividad turística porque las personas con discapacidad necesitan de ayuda especializada, y no tenemos personal formado para ayudar a este tipo de personas.

**4. ¿Cree que en nuestro país existen lugares turísticos/ hoteleros accesibles?**

No conozco a ciencia cierta. Creo que hoteles de categoría más de tres estrellas deberían tener medios para ayudar a personas que necesitan de asistencia, también creo que deben prepararse para atender a grupo de personas de tercera edad ya que el promedio de vida en nuestro país crece cada día.

**5. Tomando en cuenta el tema de discapacidad física, ¿cómo cree usted que debería ser un hotel?**

Un hotel debe contar con rampas de acceso, lugares de esparcimiento con formas de ayuda para discapacitados, lugares en piscinas, comedores adecuados, camas especiales y acceso a restaurantes, además debe contar con medios de auxilio como

camillas especiales, respiradores y un equipo de ayuda para casos de paro cardiaco como son los desfibriladores.

**6. ¿Conoce usted algún hotel accesible dentro de la ciudad de Quito?**

No

**7. Cómo médico que conoce la realidad de las personas con discapacidad motriz, ¿qué cree usted que ellos esperen encontrar en un hotel?**

Amabilidad, un trato de personas que conozcan del manejo de la discapacidad, servicios de traslado, ayudas en los accesos a los servicios generales como restaurantes, baños especiales, ayuda en los sitios de esparcimiento como piscinas, servicios de SPA y otros.

**8. ¿Cree usted que el colectivo con discapacidad física esté en condiciones de realizar turismo en nuestra ciudad?, ¿Sí, No, Por qué?**

De acuerdo a nuestra legislación nacional todas las personas deberían tener las mismas oportunidades y los servicios, contar con ayudas y poder realizar turismo como los demás. Se debería priorizar su atención con personal especializado y contar con espacios para su diversión, así como también con medios adecuados para mantenerse activos, realizar deporte, recreación y usar su tiempo libre en ambientes adecuados para su discapacidad. Contar con ayudas y personal especializado.

## ANEXO 11

### ENTREVISTA SOBRE DISCAPACIDAD A UN MÉDICO/ FISIOTERAPISTA

Empresa: FISIODEPORT

Nombre: Dra. Carla Maldonado

Fecha: 10 de mayo de 2013

Hora: 15:30

1. **Coménteme, ¿qué ciudades o lugares del Ecuador le gusta visitar cuando sale de vacaciones?**

Tonsupa, Ibarra, Mindo, Ambato

2. **En los viajes que ha realizado con su familia dentro del país, ¿cómo ha visto usted el tema de la accesibilidad?**

Para nosotros que no presentamos ninguna discapacidad es accesible en todo aspecto, sin embargo existe una serie de limitaciones para aquellas personas que presentan algún tipo de discapacidad.

3. **Como médico, coménteme ¿cómo cree usted que influiría el desarrollo de esta actividad en una persona con discapacidad física?**

El desarrollo de esta actividad sería limitada ya que no existe ni el acceso ni la seguridad física necesaria para que un discapacitado transite, es decir, para que una personas con discapacidad pueda desarrollarse plenamente en esta actividad, deberá contar con servicios adaptados, accesibilidad a los lugares turísticos y hoteleros para que puedan desenvolverse de manera independiente.

4. **¿Cree que en nuestro país existen lugares turísticos/ hoteleros accesibles?**

En los lugares por mí visitados, en su mayoría, no cuentan con casi nada de lo que un discapacitado necesita

5. **Tomando en cuenta el tema de discapacidad física, ¿cómo cree usted que debería ser un hotel?**

Un hotel debería contar con rampas de acceso, en el caso de uso de sillas de ruedas, contar con el espacio necesario para transitar, servicios higiénicos aptos para ellos, ascensores con la medida necesaria para que los aparatos ortopédicos ingresen, personal capacitado para que ayuden al discapacitado en caso de emergencia.

6. **¿Conoce usted algún hotel accesible dentro de la ciudad de Quito?**

No, creo que los hoteles de Quito no cumplan con los parámetros necesarios para que una persona con discapacidad pueda desenvolverse.

**7. Cómo médico que conoce la realidad de las personas con discapacidad motriz, ¿qué cree usted que ellos esperen encontrar en un hotel?**

Creo que lo que ellos buscan es encontrar comodidad en todos los aspectos, es decir encontrar lugares y espacios adaptados que les permita movilizarse independiente.

**8. ¿Cree usted que el colectivo con discapacidad física esté en condiciones de realizar turismo en nuestra ciudad?, ¿Sí, No, Por qué?**

Sí siempre y cuando se tome las precauciones del caso en lo referente a seguridad, accesibilidad y servicio.

## ANEXO 12

### ENTREVISTA A OLIMPIADAS ESPECIALES/VICEPRESIDENCIA/PRESIDENTE CONADIS / FENODIS

Empresa: OLIMPIADAS ESPECIALES

Nombre: Héctor Cueva

Fecha: 19 de abril de 2013

Hora: 15:30

Las personas con discapacidad fueron víctimas constantes de exclusión, sin embargo esta realidad ha ido cambiando con el transcurso de los años, debido a su constante lucha han conseguido conquistas importantes en lo relacionado a la asistencia social, inclusión laboral, educación y turismo.

El turismo, a más de satisfacer una necesidad (autorrealización), es “un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano” (OMT), por esto en varios países se ha visto la necesidad de fomentar un turismo inclusivo que permita al colectivo con discapacidad disfrutar del ocio y la recreación en la misma medida que lo hacen los demás. Un papel importante juegan los hoteles en el desarrollo de esta actividad, por lo que determinar la existencia de una oferta accesible es importante, así como conocer cuáles son las necesidades específicas de este segmento de mercado en lo relacionado al hospedaje.

#### **1. ¿Cree que los servicios hoteleros de nuestra ciudad están preparados para recibir turistas con discapacidad? Sí, No, ¿Por qué?**

Bueno, primero yo quisiera comentarle, yo soy Héctor Cueva, soy el Presidente de Olimpiadas Especiales del Ecuador. Esta es una organización en la cual estamos trabajando desde hace 34 años, yo creo que somos los que empezamos todo el tema de las personas con discapacidad en el país. Para nosotros hace 34 años fue muy difícil, fue muy duro y hasta ahora existen problemas; más fácil es superar las barreras arquitectónicas, pero superar las barreras mentales, eso es difícil. La gente todavía no acepta ciertas cosas de las personas con discapacidad. Durante toda esta vida, durante todos estos años yo creo que el tema no es en el Ecuador, es en Latinoamérica y el mundo. Es cierto que hay varios países que han avanzado más,

pero es un tema definitivamente es problema en el mundo, la gente no acepta con facilidad, la gente no cree y está convencida de la potencialidad que tiene una persona con discapacidad. La gente primero le ve sus debilidades antes que sus habilidades. En el tema, yendo ya a la pregunta de todo lo que usted me ha manifestado, yo creo que hemos caminado no como hubiéramos querido, pero estamos avanzando. Hablar de discapacidad en este país ya es otra cosa, la gente ya piensa de otra manera, y no solo la gente que tiene entre su familia a personas con discapacidad, es la sociedad la que tiene que cambiar de concepto: los empresarios, los hoteleros, los directores de departamentos, el gobierno, o sea todos tiene que cambiar. El problema es de todos, que en la parte hotelera, la verdad con la última ley que tiene que tener por cada 25 personas una persona con discapacidad trabajando, entiendo que ha cambiado. Yo creo que lo más importante cuando la gente va a trabajar si es contratada por la empresa o por el hotel tiene que ser porque le necesitan, no por cumplir con la ley, no escogerle y decir, dejarlo en una esquina, esperando que se cumpla el mes para pagarle. Hay casos que sí sucede, pero también ha casos brillantes que los empresarios han tomado conciencia que es un ser humano con sus debilidades y con sus habilidades, entonces es ejemplo; hay casos muy buenos, pero otros que definitivamente quieren cumplir con la ley, pero no le dan a la persona, al ser humano, no le ubican en un buen sitio. Que la discapacidad de las personas existe, ¡existe!, pero las habilidades de esa persona que está trabajando en un hotel, tienen que buscarle, tiene que ayudarle a identificar por donde se va esta persona a ubicar bien, o sea por donde va a ser un empleado excelente.

Yo no creo que los hoteles estén preparados para recibir turistas. Yo tengo la oportunidad de estar así, y no veo que exista esa decisión de tener inclusive áreas de cuartos para personas con discapacidad, no existe. Yo por lo menos no conozco, yo que estoy involucrado. En muchos países, por ejemplo, le puedo comentar yo estuve en junio del año pasado en Oslo, en Noruega, y preguntando así dicen sí aquí hay habitaciones para personas con discapacidad, usted pasa, y encuentra otras habitaciones donde la persona que llega, una persona con discapacidad, va con silla de ruedas, todo eso, llega con facilidad, no a hacer malabares para ver cómo se acomoda, acá yo no creo que existe. La verdad que no le podría ratificar que hay o no hay, pero por lo menos de lo que se ve en las entradas. Y la experiencia mía cuando nosotros hemos viajado hay veces que es muy difícil conseguir hoteles que

estén preparados. Acá en el Ecuador en la parte laboral creo que deben cumplir, y lo están cumpliendo, pero en la parte de personas con discapacidad todavía creo que falta.

**2. Para los empresarios hoteleros no existe una gran demanda del segmento de personas con discapacidad motriz en nuestra ciudad. Según usted ¿cuál sería el motivo?**

Yo creo que ellos le están viendo como negocio, están diciendo no hay por eso no tenemos. Osea si usted, como una persona con discapacidad, está buscando un hotel y encuentra que hay facilidades se va allá, entonces que es lo que le dicen los hoteleros, le están diciendo no hay por eso no tenemos porque no nos piden, no nos buscan, no tenemos pero eso a mí me parece ilógico. Yo creo que ellos tienen que tener existan clientes de esa magnitud o no existan. Porque si usted como persona con discapacidad va a ese hotel y se encuentra que para entrar tienen que subirle la silla de ruedas entre cuatro personas, para bañarse tienen que ayudarlo, es algo necesario y urgente que subirle eso, osea es incomprendible que la gente piense así. Al tener un hotel con la disposición de anunciar que tiene todas las facilidades para personas con discapacidad, ese hotel es otro hotel y seguramente va a haber más demanda. Están buscando el negocio, por eso dicen no hay gente de esta y si hay simplemente ellos dicen no hay. Si alguien les busca y dicen necesito habitaciones con estas facilidades, él ¿qué es lo que contesta?, simplemente no tengo. Osea eso no debería ser, por ejemplo, una ley que diga ok usted va a tener ciertas habitaciones y se diga debe tener el 10%, 3% o 20% de habitaciones para personas con discapacidad. En otros países eso si está dado, hay una ley que les piden que por cada 25 habitaciones haya una con facilidades para una persona con discapacidad. Yo creo que lo más importante es la parte mental del empresario, si no cambia de actitud, yo le decía antes es fácil hacer un camino para que suba la silla de ruedas, lo difícil es cambiar la mentalidad de la gente, que tenga un concepto ya real de que la gente que necesita, porque usted o la persona que dice no hay, o la persona que no hace es porque no le interesa, porque no tiene un sentido común de que las personas con discapacidad motriz, las personas con discapacidades intelectuales, ciegos, sordos, lo que sea. Para ellos es un martirio, pero creo que eso es bueno, eso es bueno y debería ser que exista una legislación donde dice ok el hotel para las personas con discapacidad, tiene que ser el 3% del hotel o el 5, el 2 o el 10% o lo que sea, eso sería un beneficio para el hotel, para el

país, para todos, para la sociedad, para que entendamos que eso es parte de la sociedad. Las personas con discapacidad son parte de la sociedad. El problema de las personas discapacitadas para mí son las personas que les rodeamos, o sea el problema de ellos somos nosotros, porque todo el mundo piensa de otra manera no piensan en las necesidades. Yo he tenido, no podría decir la ventaja, las circunstancias como yo me he formado desde hace 34 años en este tema, he visto las necesidades de ver a las personas con problemas de motricidad, de problemas con silla de ruedas, es ¡terrible!, es humillante. Yo creo que la primera cosa de esta entrevista sería como decir ¿existe legislación para los hoteles? Aquí en el Ecuador no creo que haya. En otros países las habitaciones ya están hechas, no dicen le vamos a adaptar, le vamos a subir, las cosas ya están hechas. Yo creo que eso es una buena cosa, si usted está haciendo una tesis en este sentido, eso debería ser una parte importantísima como conclusiones quiénes tiene y quiénes no tienen, y empujar para que exista dentro de la constitución una ley donde diga ok, tiene cinco estrellas, hotel cinco estrellas para todo el mundo, pero para las personas con discapacidad no sé si se arriesgan a hacer, no sé si quieren invertir. No es otra cosa del mundo, no es una cosa diferente, si usted tiene una puerta de un metro, ok eso es para las personas que pasan normalmente, pero si usted analiza y ve que la puerta tiene que ser de 1.40 m. para que pueda pasar una silla de ruedas, simplemente tiene que hacer de 1.40 nomás, el baño tiene que tener sus ventajas para entrar con la silla de ruedas. Muchas veces para la gente en silla de ruedas es un martirio, yo he viajado con gente con silla de ruedas, he viajado y he estado en hoteles y eso es ¡terrible!, eso es una cosa que nadie quiere estar en ese tema, en ese punto, cuando a ellos tienen que subirle entre cuatro a una silla de ruedas, o de no la silla no entra. Todos tiene que cogerle, abrazarle y meterle, eso es terrible, yo he visto.

**3. Cree usted que en la ciudad de Quito se debe implementar más hoteles con accesibilidad universal, ¿Por qué?**

Yo creo que es necesario. Nuestro país es hermoso, nuestra ciudad es linda, todo nuestro país es lindo, las ciudades son hermosas, pero hace falta algo más para que la gente y todas las personas del mundo conozcan. Debe haber hoteles para personas con discapacidad, ocupen o no ocupen. Cuando no ocupan, ocupan otras personas, a nadie le cuesta, no es que esa habitación se queda cerrada, eso sería una cosa muy bonita que los hoteles digan: ok tenemos para personas con discapacidad.

Si se llenó el hotel y no hay personas con discapacidad, a esa habitación va cualquiera. Pero si anuncian los hoteleros, la asociación de los hoteleros. Este país se ha preocupado de que exista un 3% destinado a facilidades para personas con discapacidad, eso es algo bueno. El mundo le va a reconocer

**4. ¿Cree que el desarrollo del turismo para todos sería una alternativa de inclusión para la ciudad de Quito? ¿Por qué?**

Claro, o sea la inclusión a través de las facilidades que se dé aquí. En Europa usted ve los tours que organizan para las personas con discapacidad. Usted ve, yo he visto en España 80, 90, 100 personas, todas las sillas de ruedas arriba y todo el mundo se va de vacaciones. Acá usted no ve que vayan unos 40 muchachos en silla de ruedas, unos 30 o 10 hacer unas vacaciones, no, no se ve, eso sería un punto más a favor de la ciudad, del país, decirles la parte de las discapacidades está acá en el Ecuador, en Quito tenemos, no se preocupen, organicen. Hay gente que no viene porque no hay, y si hay es una alternativa mejor que exista. Pero hasta como ciudad, como decir la gente de nuestro país, de nuestra ciudad es diferente porque tiene otro concepto. Los hoteleros son diferentes porque tienen otro concepto todos ellos tienen su legislación en la cual tenemos las habitaciones para las personas especiales, eso sería fabuloso, eso sería una inclusión más. Mientras más gente hable de las personas con discapacidad. Yo siempre digo mientras más gente hable de Olimpiadas Especiales, más gente se integra a la sociedad, más gente cambia de actitud. Porque la actitud no solamente tiene que cambiar en las personas que son especiales, tenemos que cambiar la ciudadanía. Ese es el ejemplo de integración. Nosotros les marcamos a las personas con discapacidad, les re marcamos, cuando usted ve entrar a un evento, pero ni en los escenarios deportivos usted encuentra facilidades para entrar. Alguien tiene que hacer, si los hoteleros pueden hacer eso, es un ejemplo para que todo el mundo siga. Hay que cambiar, hay que cambiar actitudes. La ciudad sería una ciudad más hospitalaria para todos, y eso sería una verdadera inclusión, y va a ver que la gente va a decidir venir para acá porque es otro concepto. El rato que tengamos, la gente va a anunciar que hay. Hay veces que la gente, de una familia, no viene porque no hay, pero si usted quiere venir al Ecuador y ve que hay hoteles para personas con discapacidad, entonces ya viene toda la gente tranquila, sabe que va a encontrar, porque el problema no es fácil. No es lo mismo hablar que tener una persona o ser persona especial, o sea no es lo mismo. Eso es muy diferente cuando uno habla, uno habla nomás y dice es duro, es

difícil, pero cuando uno tiene una personas con discapacidad alado, un hermano, un pariente, un primo, un padre, un hijo, lo que sea, es otro concepto. Y acá sería fabuloso que los hoteles tenga una estructura ya hecha para las personas especiales.

**5. Cree que esto beneficiaria al sector turístico / hotelero ¿por qué?**

Yo creo que es un plus más, si usted es cinco estrellas y aumenta esto, es un hotel cinco estrellas plus, o sea es una estrella más. El rato que usted tiene un hotel donde le ponen una cosa más y le dicen un servicio más, o sea habitaciones para personas con discapacidad motriz, es algo más, ese sí es una estrella más. No sé, la verdad nunca se me ha ocurrido ir a un hotel y decir disculpe, vengo a averiguar ¿tienen habitaciones para personas especiales?, nunca, pero lo voy a hacer, voy a poner en la fundación una persona que averigüe a los hoteles cinco estrellas, cuatro estrellas a ver si tiene capacidad para personas especiales con problemas motrices, la inquietud ya me deja. Hay veces que cuando usted vive este mundo, uno se da cuenta que las personas con más bajos recursos son las que más tienen problemas con las discapacidades, es un hecho. El ejemplo que yo he visto en España, los muchachos se van de vacaciones y salen con sus sillas de ruedas por todo lado. Nosotros hacemos un proyecto acá que es vacaciones en la costa, pero nosotros tenemos que arrendar un hotel, porque las personas que trabajan con nosotros son personas con discapacidad intelectual, entoces no tiene problemas de movilidad, no tienen problemas de nada, simplemente es un mismo hotel, pero en ese hotel que llegamos tampoco hay las rampas para uno entrar, para meterse a la piscina o salir de la piscina, o irse al bar, o sea es un mundo bien complicado y es bien difícil. Si usted va a darse una vuelta por los hoteles, usted muy difícil va a encontrar una persona con silla de ruedas en un bar, o en una piscina peor, o sea yo no sé si existan las facilidades, yo no se si promocionan, yo creo que deben buscar. Se ha hablado tanto de las personas con discapacidad en estos últimos seis años, nosotros empezamos hace 34, nosotros hemos abierto el logotipo, o la marca de olimpiadas especiales es una marca que no hemos implantado, sino que hemos trabajado para que la gente en el país conozca. La gente en el Ecuador conoce nuestra marca, el 83% del país conoce, pero sabe que es una organización de deportes, es una organización de triunfos, de alegrías y todo eso. Se ha hecho tanto, nosotros hemos hecho tanto que hace seis años con la Vicepresidencia de Lenin Moreno, han cambiado muchas cosas, lógicamente porque también había los fondos como para hacerlo, eso es bueno, somos ejemplo en Latinoamérica, no hay un país como este

en lo que tiene que ver las personas con discapacidad, pero el tema central de esto es el turismo, pero el turismo tal vez no está promocionado, la gente no viene a una convención de silla de ruedas de en otros países si hay. En otros países se reúnen muchas personas de otros países del mundo en una convención mundial de personas con discapacidades físicas con silla de ruedas, eso yo no he escuchado, en 34 años nunca he escuchado que haya eso. Todavía es un tabú. Nosotros hacemos eventos de 1000 personas con discapacidad intelectual , la última vez hicimos un evento en Machala del 19 al 25 de octubre, hicimos un campeonato nacional donde 1000 deportistas de las 24 provincias vinieron por seis días. Una cosa importante, ¿sabe por qué yo no hago eventos en los hoteles? Porque no hay facilidades, esa es la mejor respuesta. Yo hago eventos para mil personas y las veces que yo he hecho en hoteles ha sido un desastre. Nosotros hicimos, bueno no le digo hoteles, en dos hoteles aquí en Quito, fuimos, nos preparamos con todo. Una persona especial tiene que estar adiestrada y tiene que estar con gente que esté guiándole, hicimos en un hotel que era cinco estrellas y fue un desastre, la gente no nos atendió bien, la gente no nos entendió, la gente cuando nosotros ya acabamos el evento, así abiertamente dijo esto sí que nunca más hacemos, luego hicimos en otro hotel acá en Quito y también fue un desastre. Fue un desastre primero porque la gente no está preparada, entonces mi evento de Olimpiadas Especiales son mil personas, nosotros podríamos hacer en todos los hoteles y no lo hacemos porque no vemos esa entrega, esa capacitación de los empleados. El mero hecho de ver a una persona con discapacidad como que se asustan, pero cuando ya les conocen van cambiando de actitud, creen que van a entrar botando los platos, por el contrario, son ¡buenos! Nosotros los eventos en Machala lo hacemos en los cuarteles, y dividimos 200 acá, 200 allá, no se imagina el trato, no se imagina el trato. Nos pintan los cuarteles, nos hacen los accesos. La gente nos recibe con pancartas, con bombas, con la banda. A mi me decía un ministro, pero ¿por qué no hace en hoteles, le digo porque no es lo mismo, no sentimos ese calor. Mientras que en la policía o el ejército es algo único y todo bien. La comida muy bien, el trato que es lo más importante muy bien, el servicio, todo muy bien. Nosotros no hemos encontrado todavía en todo el país una ciudad donde podamos hacer un evento de esta naturaleza, no hemos encontrado.

**Según usted ¿Cuáles son los requerimientos específicos de hospedaje que tiene el turista con discapacidad?**

Bueno las reglas son claras, si usted es una persona con discapacidad necesita los espacios, por ejemplo para el caso de la silla de ruedas, tiene que ser aptos. Las silla de ruedas no es que unas son como los carros uno es 4X4, ¡no!, las sillas de ruedas normalmente son las mismas, o sea si usted llega en silla de ruedas, lo mínimo que quiere es que pueda entrar con facilidad, pueda ir a su baño con facilidad, o sea los espejos de los baños más bajos. O sea una serie de ventajas que tiene que tener para que la persona con discapacidad se sienta bien, porque los esfuerzos que tiene que hacer para verse en el espejo cuando no está adaptado calcule, solo para verse. Las otras necesidades calculen como será. Por otro lado el trato, tiene que estar preparado para tratar a la gente. Las personas con discapacidad primero son personas, unos somos con discapacidad, otros no, pero primero somos personas. Entonces los hoteles tienen que tener un concepto real de lo que es especial, tenga o no tenga gente, o sea es el convivir diario. Si usted es parte de un hotel yo si consideraría, preguntaría quienes son las personas con discapacidad, cómo son, como hay que atenderles. Eso no es solo para el hotel, eso es el diario vivir de los empleados. Sí sería bonito que los hoteles se preparen, escuchen a la gente que tienen experiencia sobre las discapacidades, reciban experiencias, comentarios de cómo hay que tratar a una persona con discapacidad, eso sería elemental. El personal es lo más elemental porque también usted puede tener todas las facilidades para entrar al baño, para hacer sus necesidades, para subirse a la cama, si la persona que le atiende, le atiende mal, o sea para qué. El factor humano es más elemental que todo, el factor humano más sumado a las facilidades es el éxito, pero facilidades buenas sin factor humano, de qué nos sirve.

## ANEXO 13

### ENTREVISTA A OLIMPIADAS ESPECIALES/VICEPRESIDENCIA/PRESIDENTE CONADIS / FENODIS

Empresa: CONADIS

Nombre: Javier Torres

Fecha: 24 de abril de 2013

Hora: 11:50

Las personas con discapacidad fueron víctimas constantes de exclusión, sin embargo esta realidad ha ido cambiando con el transcurso de los años, debido a su constante lucha han conseguido conquistas importantes en lo relacionado a la asistencia social, inclusión laboral, educación y turismo.

El turismo, a más de satisfacer una necesidad (autorrealización), es “un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano” (OMT), por esto en varios países se ha visto la necesidad de fomentar un turismo inclusivo que permita al colectivo con discapacidad disfrutar del ocio y la recreación en la misma medida que lo hacen los demás. Un papel importante juegan los hoteles en el desarrollo de esta actividad, por lo que determinar la existencia de una oferta accesible es importante, así como conocer cuáles son las necesidades específicas de este segmento de mercado en lo relacionado al hospedaje.

**1. ¿Cree que los servicios hoteleros de nuestra ciudad están preparados para recibir turistas con discapacidad? Sí, No, ¿Por qué?**

Primero habría que diferenciar lo que es una infraestructura turística dentro del concepto de la plena inclusión. La plena inclusión se basa fundamentalmente en la construcción del hecho de que las personas sean responsables de hacer lugares accesibles y que se respeten la priorización de la atención hacia todo ser humano. Discapacidad podemos llegar a tener cualquier persona en algún momento de la vida, y en muchos casos se puede reflejar hasta la discapacidad transitoria. En un momento alguien puede tener un accidente, necesita rehabilitarse, y puede tener la necesidad de hacer turismo, y no poder tener las condiciones. Yo creo, principalmente, cuando hablamos de atención dentro de los hoteles creo que eso si ha sido un problema, pero yo no considero en cierto modo que ha perdido la visión

y la objetividad de cómo atender a una persona con discapacidad, se ha perdido eso, o sea no lo conocen, pero el turista con o sin discapacidad es un ser humano, entonces yo creo que si hay una atención importante en el proceso de la función hotelera en nuestro país, en la ciudad, en los hoteles grandes, más cuando son hoteles con mayores categorías. Lo importante aquí es que la persona sepa tratar en el tema de la movilidad de la persona con discapacidad, eso es algo importante y considero que no todos los hoteles están, en esa medida, capacitando a su personal para poderle atender, y poderle dar una movilidad, una independencia dentro de las instalaciones del hotel, entonces yo sí considero que todavía hay que ajustar ese tema

**2. Para los empresarios hoteleros no existe una gran demanda del segmento de personas con discapacidad motriz en nuestra ciudad. Según usted ¿cuál sería el motivo?**

Es que solo están viendo una sola cosa, si es que van a ver solo la discapacidad motriz estaríamos equivocados. No hay solo la discapacidad motriz, sino que hay la discapacidad auditiva, la discapacidad visual, hay otros tipos de discapacidades entonces lo que hay que ver es que lo que tenemos que implementar es un proceso, el de construir los servicios, de construir los hoteles que sean accesibles para todo mundo. No hay que diferenciar mucho, el baño hay que hacer un poquito más grande y adaptar con las medidas de seguridad, pertinentemente los tubos de sujeción, amparo, apoyo para la persona con discapacidad se lo puede hacer. Si hay que poner la tina, se puede bañar en la tina, se puede hacer la tieneta que es la que sirve. Hay que cortar los lavamanos cuando tienen frontales, o los faldones muy largos hay que recortar para que entren las piernas de las personas en silla de ruedas. Que hay que tener información en braille, puede implementarse. Que hay que tener medidas de seguridad para los sordos donde tengan alarmas visuales para que se pueda dar la atención, el teléfono titile las luces. No es demasiada inversión, aquí es de voluntad y trabajo para poder hacer.

**3. Cree usted que en la ciudad de Quito se debe implementar más hoteles con accesibilidad universal, ¿Por qué?**

Yo creo que los empresarios hoteleros deben pensar en que se debe implementar, en la ciudad de Quito es imposible que directamente se haga. Lo que deben cumplir

es todas las Normas INEN los hoteles, para que tengan acceso para las personas con discapacidad. La exigencia está ahí, la norma está ahí, lo que no han hecho es cumplir las normas establecidas.

**4. ¿Cree que el desarrollo del turismo para todos sería una alternativa de inclusión para la ciudad de Quito? ¿Por qué?**

Es que el turismo es para todos, el turismo no te hace restricciones. Todo el mundo tiene derecho a recrearse, me vas a decir ¿y un ciego cómo se recrea?, el ciego se recrea con los sonidos, el ciego necesita salir del ámbito de la casa de pronto para hospedarse en un hotel y disfrutar de la comida, de la alimentación. Necesita irse a un SPA, lo hace, se puede ir a una piscina. No puede dejarse, bajo ningún punto de vista, dejarse excluida que la discapacidad no necesita de recreación.

**5. Cree que esto beneficiaría al sector turístico / hotelero ¿por qué?**

A ver, esto beneficiaría a todo el mundo, no es un beneficio, es un servicio, y los hoteles son servidores, son servicios, por algo hablamos el cliente siempre tiene la razón, entonces yo creo que el servicio debe ser incluyente. Si quieres mejorar y quieres ser incluyente, quieres mejorar como empresa, como institución tienes que lograr incluir a todos y no discriminar. Que tal mañana no pueda llegar al Swissotel porque eres indígena, o sea te estarían excluyendo, o que tal porque estás en silla de ruedas te digan que no puedes entrar, de pronto te dicen no está adaptada una habitación pero si existe eso va a poder haber una plena participación. Entonces el fomentar y decir que los hoteles de la ciudad de Quito no es que son exclusivamente adaptados para personas con discapacidad sino que sus adaptaciones prestan las condiciones con o sin discapacidad, ese sería el discurso más aceptable.

**6. Según usted ¿Cuáles son los requerimientos específicos de hospedaje que tiene el turista con discapacidad?**

El hospedaje principalmente depende de la discapacidad. Si me hablas de la física, la puerta ancha en el baño, la tineta, sillas de apoyo si hay tina, que las toallas no te pongan arriba, mientras te dicen la habitación es adaptada, tiene todos los tubos de sujeción, pero las toallas están arriba del inodoro, a una altura que ni alcanzas, eso pasa en muchos hoteles. Que tengas las medidas de los interruptores a medida intermedia/ baja, que la cama sea de una altura máxima al nivel que llega la silla de ruedas, que te permita el traslado y la rotación, que no haya excesivos muebles dentro de la habitación para que no estorben. Entonces ahí tienes diferentes

acciones que tú puedes tomar. Que haya un nivel de rotación, si hay dos camas que pase la silla de ruedas por la mitad. Entonces todas esas cosas hay que ir viendo, que tengas las almohadas suficientes para que puedas tener una noche confortable y puedas evitar que se atrofién las piernas por no tener una movilidad en tu cama. Los ciegos deberían tener la información en braille, la orientación, que le permita orientarse, una capacitación o una ficha que le permita informarle al ciego como está distribuida la habitación para que sepa en braille, entonces el ciego lee, sabe por dónde puede movilizarse, que servicios tiene. En los sordos que las luces se prendan cuando suena el teléfono o alguna emergencia y se pueda timbrar. El sordo es visual entonces no vas a tener mucha adaptación.

## ANEXO 14

### ENTREVISTA A OLIMPIADAS ESPECIALES/VICEPRESIDENCIA/PRESIDENTE CONADIS / FENODIS

Empresa: FENODIS

Nombre: Liliana Mera

Fecha: 17 de abril de 2013

Hora: 11:00

Las personas con discapacidad fueron víctimas constantes de exclusión, sin embargo esta realidad ha ido cambiando con el transcurso de los años, debido a su constante lucha han conseguido conquistas importantes en lo relacionado a la asistencia social, inclusión laboral, educación y turismo.

El turismo, a más de satisfacer una necesidad (autorrealización), es “un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano” (OMT), por esto en varios países se ha visto la necesidad de fomentar un turismo inclusivo que permita al colectivo con discapacidad disfrutar del ocio y la recreación en la misma medida que lo hacen los demás. Un papel importante juegan los hoteles en el desarrollo de esta actividad, por lo que determinar la existencia de una oferta accesible es importante, así como conocer cuáles son las necesidades específicas de este segmento de mercado en lo relacionado al hospedaje.

**1. ¿Cree que los servicios hoteleros de nuestra ciudad están preparados para recibir turistas con discapacidad? Sí, No, ¿Por qué?**

En algunos hoteles sí, no es la mayoría, es un porcentaje mínimo que cumple las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad, y claro esto se da más en los hoteles cinco estrellas pues les interesa cubrir este target para poder dar el servicio

**2. Para los empresarios hoteleros no existe una gran demanda del segmento de personas con discapacidad motriz en nuestra ciudad. Según usted ¿cuál sería el motivo?**

En relación a las personas extranjeras sí viene mucha gente con discapacidad. Sí existe pero no podemos decir que del 100% de sus clientes, de las personas que se hospedan, de esas sean el 1% de personas con discapacidad, y no es que se va a dar todas las semanas que vengan personas con discapacidad. Se está fomentando el turismo accesible, estamos empezando a trabajar, se ha logrado muchas cosas, estamos en un proceso. Empezando en el asunto de los huéspedes, de los clientes internos como los nacionales, no existen muchas personas con discapacidad que utilicen el servicio hotelero por cuestiones económicas. En su mayoría las personas con discapacidad son personas con recursos medios, medios bajos; no hay demanda en realidad, pero cuando se realizan ciertas actividades, reuniones, asambleas en lo que es el tema de discapacidad, ahí sí lo pueden utilizar. Por ejemplo, FENEDIF organiza talleres, seminarios, entonces traen a toda su gente, a todos sus asociados que son las personas con discapacidad física a los hoteles, pero yo sí creo que los hoteles deben promocionar un poco más el servicio, hacer ver que son hoteles incluyentes para las personas con discapacidad

**3. Cree usted que en la ciudad de Quito se debe implementar más hoteles con accesibilidad universal, ¿Por qué?**

Sí, porque no todos son accesibles. Debe haber mayor oferta de hoteles de cuatro o tres estrellas, incluso hasta dos estrellas, porque tienen que ser accesibles para toda la ciudad, para toda la comunidad no solamente para un grupo de personas de un estrato social alto. La accesibilidad debería fomentarse en todos los hoteles. El problema es la parte económica para los hoteles por eso no existe mucha accesibilidad

**4. ¿Cree que el desarrollo del turismo para todos sería una alternativa de inclusión para la ciudad de Quito? ¿Por qué?**

Sí

**5. Cree que esto beneficiaría al sector turístico / hotelero ¿por qué?**

Totalmente, porque las personas con discapacidad son seres humanos, son personas que también tiene derechos y obligaciones que cumplir, son parte de la sociedad, son parte de la comunidad, no pueden ser excluidas. Quito debe ser una ciudad incluyente en su totalidad, y sí, se ha logrado muchas cosas, estamos paso a paso trabajando para que la ciudad sea accesible a todo nivel, no solamente la parte del turismo. En el Centro Históricos nosotros fuimos parte de una veeduría de

accesibilidad, en todo lo que es espacios públicos en el Municipio, museos, entonces estamos trabajando para que Quito sea una ciudad accesible

**6. Según usted ¿Cuáles son los requerimientos específicos de hospedaje que tiene el turista con discapacidad?**

Primero que tenga rampas, toda la parte física. Que tengan, en el caso de las personas con discapacidad física, que tengan las habitaciones con servicios higiénicos accesibles que cumplan con todas las normas de accesibilidad. Creo que eso es lo que buscan primordialmente, y claro que la gente deje de verles con pena. Ellos tienen necesidad de un trato especial, pero no diferenciado. No son ya vulnerables, son parte de un grupo de personas de atención prioritaria que eso es diferente.

## ANEXO 15

### ENTREVISTA A OLIMPIADAS ESPECIALES/VICEPRESIDENCIA/PRESIDENTE CONADIS / FENODIS

Empresa: FENEDIF

Nombre: Nelly Endara

Fecha: 24 de abril de 2013

Hora: 10:45

Las personas con discapacidad fueron víctimas constantes de exclusión, sin embargo esta realidad ha ido cambiando con el transcurso de los años, debido a su constante lucha han conseguido conquistas importantes en lo relacionado a la asistencia social, inclusión laboral, educación y turismo.

El turismo, a más de satisfacer una necesidad (autorrealización), es “un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano” (OMT), por esto en varios países se ha visto la necesidad de fomentar un turismo inclusivo que permita al colectivo con discapacidad disfrutar del ocio y la recreación en la misma medida que lo hacen los demás. Un papel importante juegan los hoteles en el desarrollo de esta actividad, por lo que determinar la existencia de una oferta accesible es importante, así como conocer cuáles son las necesidades específicas de este segmento de mercado en lo relacionado al hospedaje.

#### **1. ¿Cree que los servicios hoteleros de nuestra ciudad están preparados para recibir turistas con discapacidad? Sí, No, ¿Por qué?**

Bueno, usted me plantea dos posibilidades y esas son respuestas absolutas, y en nada hay cosas absolutas ¿no es cierto? Hay hoteles, no sé si puedo decir los nombres: Marriott, Swissotel, el Radisson que son parcialmente accesibles, tienen ascensores, tienen rampas de ingreso, no siempre son las rampas ideales, son inclinadas a veces, y cuando llegan a la habitación puertas amplias para que pueda entrar una persona con discapacidad en su silla de ruedas, sin embargo vamos al baño y ahí tenemos problemas. Entonces, yo le diría que la mayor parte de la infraestructura hotelera de nuestro país es parcialmente accesible.

**2. Para los empresarios hoteleros no existe una gran demanda del segmento de personas con discapacidad motriz en nuestra ciudad. Según usted ¿cuál sería el motivo?**

Depende a quien le preguntemos ¿no es cierto?, si es que es en realidad a los hoteles cinco estrellas, además de la dificultad en la accesibilidad física se presenta la accesibilidad económica. La mayor parte de la población con discapacidad tiene paralelamente un cuadro de pobreza, que no permite acceder a ese tipo de hoteles, sin embargo si usted busca pequeños hostales, residencias, usted va a encontrar ahí que sí hay una mayor demanda. También obedece a que muchas veces por relación familiar, por historia familiar, las personas con discapacidad no salen fácilmente en vivir una experiencia turística familiar, por ejemplo, ¿no es cierto? En los grandes hoteles lo que más hay acceso al turismo internacional. Hay muchos europeos, estadounidenses jubilados que vienen, pero por supuesto no son muchos los que vienen, es decir la demanda del servicio turístico de accesibilidad para personas con discapacidad no es mayor por varias causas, estas que le estoy diciendo, pero también porque no ha habido una promoción suficiente. No existen paquetes turísticos para personas con discapacidad. Nuestro país es mágico, nuestro país es maravilloso, tiene una topografía tan voluptuosa que lo hace inaccesible por sí mismo, entonces un turismo contemplativo para venir y mirar los volcanes, observar las cataratas, eso no hay, ese tipo de paquetes turísticos. Hay turismo de aventura que vayan con la mochila suben al Cotopaxi, Chimborazo, donde quiera que sea, pero ese turismo contemplativo, excepto los observadores de pájaros para eso sí se ha promovido, para esta otra cosa, es cierto no podemos subir al Cotopaxi en silla de ruedas, pero podemos llegar a las proximidades de él y sentir su frío polar y contemplar su magnificencia, eso sí podemos hacer, eso no se promueve; entonces claro venir a Ecuador en el corazón mismo de los Andes, con una topografía, como le digo, tan caprichosa lo convierte en un país inaccesible, entonces eso también es una parte sin embargo, ya le digo, por ejemplo, yo tengo mucha experiencia en el sector Amazónico por mi profesión misma y ahí si hay pequeños hotelitos, chiquitos de planta baja donde de todas maneras acomodándose, sacándole la puerta al baño para que pueda ingresar la persona, le dan algún tipo de facilidad, pero llega hasta ahí, porque usted entenderá también que una promoción turística para promocionar la Amazonía para personas con discapacidad motriz, ¿cómo los metemos en la selva estando en silla de ruedas?

¿No es cierto?, tenemos las barcazas que recorren el río San Miguel, el Putumayo, el Guepi, el Pastaza, el Napo, todos esos ríos, pero son unas barcacas pequeñas que a una persona que tiene que ir en silla de ruedas, le resulta difícil. Entonces hay muchísimos temas y tenemos que ubicarnos cuál es el segmento de mercado, usted quiere acá en los hoteles cinco estrellas, por los costos resultan inaccesibles para el turismo nacional, son mucho más accesibles para el turismo internacional, sin embargo no existen paquetes turísticos, no hay promoción turística adecuada, no hay un paquete de turismo contemplativo, por ejemplo, eso no existe, no he visto por acá en ninguna parte: Venga, contemple nuestros Andes, contemple nuestras cascadas, escuche nuestros pájaros, eso no hay.

**3. Cree usted que en la ciudad de Quito se debe implementar más hoteles con accesibilidad universal, ¿Por qué?**

Bueno, el diseño universal es eso, diseño universal para todos. Es que no vamos a crear dos mundos paralelos: uno para personas con discapacidad y otro para personas sin discapacidad. Tenemos que ver que la accesibilidad no es solamente para las personas que tiene discapacidad motriz, hay personas de la tercera edad, mujeres embarazadas con bebés en brazos, hay hombres fuertes sin ningún tipo de discapacidad que andan con paquetes, ¿verdad? Por eso el diseño universal lo que pretende es que sea una arquitectura incluyente, para todos: para personas que tiene discapacidad de cualquier tipo, y para las personas que no tienen discapacidad, para las personas jóvenes y para las personas ancianas; es decir tener un mundo en el que quepamos todos, un mundo que realmente sea incluyente, o sea desde las mismas barreras arquitectónicas que ahora nos separan, hay que eliminarlas, por eso surge el diseño universal como una herramienta de equiparación, de condiciones y oportunidades para que todos podamos vivir en un mundo donde podamos hacer uso de nuestros derechos en igualdad de condiciones.

**4. ¿Cree que el desarrollo del turismo para todos sería una alternativa de inclusión para la ciudad de Quito? ¿Por qué?**

Por supuesto, por supuesto que sí, es más a mí me encanta el turismo por todo, incluso desde mi punto de vista profesional, mi vertiente es el desarrollo sustentable, hay temas ambientales, y el turismo es la única industria limpia, sin chimeneas, entonces fomentar el turismo es realmente una actividad que incluye a la gente, que protege el ambiente, y que crea puestos de trabajo, o sea que la cuestión de producción también es un pilar fundamental. Estoy convencida de que

nosotros podemos vivir del turismo holgadamente. He estado en otros países y me ha llamado la atención Costa Rica, por ejemplo, un país al que quiero mucho y que respeto mucho. Costa Rica vive del turismo y usted vaya a ver las cascadas que promocionan, se parecen mucho a las caídas de agua que tenemos en la vía a Santo Domingo de los Colorados donde se refrescan los camioneros. Yo me acuerdo en Guatemala, me iba por primera vez a conocer la ciudad antigua, la capital antigua de Guatemala, y de pronto el señor que nos llevaba frenó a raya y nos dijo ustedes están bendecidos, tienen mucha suerte porque pueden ver el Nevado de las Aguas, nunca se deja ver porque siempre está nublado, así que voy a parar para que ustedes tomen fotos, y yo me bajé, me daba las vueltas y preguntaba dónde está el Nevado de las Aguas y buscaba y me dice ¡ahí frente a usted!, yo me dije ahí desde el estómago, ¿esa lomita?, porque no le llegaba ni al panecillo si quiera, con eso le digo todo. Entonces, con todo lo que nosotros tenemos, nosotros podemos vivir muy bien si nos metemos, nos convencemos de que la industria del turismo no solamente nos favorece en asuntos económicos-productivos, sino también que nos ayuda a proteger este patrimonio natural, nuestra biodiversidad que es la casa grande donde todos vivimos y hay que cuidarla.

**5. Cree que esto beneficiaría al sector turístico / hotelero ¿por qué?**

Sí, y ahí hay una razón que no admite mayor análisis y es que la persona que tiene discapacidad nunca viaja sola por su misma condición, siempre viaja acompañada mínimamente por una persona, sino vienen dos, tres personas que los acompañan, entonces eso por supuesto que es una oferta interesante para los hoteleros. Ahora, déjeme decirle, contribuye al tema, que es indispensable trabajar en el tema de sensibilización con los hoteleros. Cuando estuvimos haciendo nuestra guía de turismo accesible, a mí me tocó conversar con varias personas del sector hotelero, ahí sí no le voy a dar nombres, pero me decían no me interesa, ¡cómo va a imaginarse que yo meta aquí a gente enferma que se asusten mis clientes! Tienen que entender que la discapacidad no es una enfermedad, la discapacidad no se contagia, me decían ¡no!, yo meto aquí a esas personas especiales, distintas, discapacitadas y se ahuyenta mi clientela. Entonces la primera barrera que tenemos que eliminar es la barrera mental. Mientras las barreras mentales permanezcan, discúlpeme pero no llegaremos muy lejos, se harán intentos, parches curita, pero lo que realmente se tiene que hacer es convencer a la gente que su hotel, su establecimiento, su restaurante, tiene que estar abierto para recibir a todo el mundo.

Eso es el diseño universal, abierto para todos, y no se trata de tumbar el hotel para volver a hacer otro, no se trata de eso. Las adaptaciones ni si quiera son excesivamente costosas. En hoteles pequeños, medianos de dos, tres estrellas, por ejemplo, tiene ahí la grada, no pueden hacer nada porque está ahí dentro de la vereda y eso es propiedad del Municipio, ¿qué es lo que hacen?, la rampa de madera móvil, la ponen ahí hasta que suba la silla de ruedas y luego la retiran. Es decir hay una cantidad de facilidades que con creatividad se puede hacer. En un hotel, un ejemplo muy lindo, tenían baños individuales, le estoy hablando de un hotel dos estrellas, tenían una batería de seis baños afuera., ¿qué es lo que hicieron?, a dos baños los juntaron, quedaron cinco, en realidad, uno absolutamente accesible, con todas las normas del diseño universal, con sus apoya brazos, con el ganchito para poder colocar las muletas o los bastones, quedaron los cuatro baños tal cual como estaban, y solo a ese le sacaron provecho. Entonces son iniciativas, realmente, que son fáciles, son baratas y que demuestran la actitud positiva de la gente que está entendiendo cuales son los objetivos del desarrollo inclusivo.

**6. Según usted ¿Cuáles son los requerimientos específicos de hospedaje que tiene el turista con discapacidad?**

Bueno, yo diría por ejemplo, accesibilidad a las habitaciones. Dice, por el diseño de mi hotel no puedo romper paredes para poner un ascensor, ok, las habitaciones que están en la planta baja, adáptelas para que vengan los huéspedes con discapacidad. Lo que se necesita básicamente es el tema de accesibilidad, eliminar las barreras arquitectónicas, poner rampas, pero rampas que no sean trampas porque creen que es poner un asunto así empinado, ¡no! La rampa sirve cuando la persona en silla de ruedas no necesita ayuda, puede subir y bajar de la rampa por sí misma, de lo contrario no es accesible, si siempre va a necesitar una persona que lo empuje o que le detenga mientras baja, ¡no es accesible!, tiene que dar independencia. Lo que nosotros procuramos es la vida independiente, ser autónomos dentro del hotel, poder movilizarse. Los interruptores para prender la luz, hay veces que están en tal sitio que una persona que está sentada en silla de ruedas o un niño, o una persona de baja estatura no alcanza, entonces ¿qué es lo que hay que hacer?, 1.20 m. del piso es accesible para todos. Entonces son pequeños detalles. Personas que no tienen manos, su lavabo no puede tener llaves, se necesita la palanca que sube y baja o el sensor. El counter, al ingresar nosotros a los hoteles el counter es extremadamente alto, entonces llega una persona en silla de ruedas o de baja

estatura y nunca le ven, entonces está bien un counter alto con un pequeño desnivel para que las personas de baja estatura o en silla de ruedas puedan tener el servicio. Son cosas que no cuestan tanto, tienen un costo pero es un costo insignificante, frente a la magnitud del Marriott, o del Swissotel o cualquiera de esos lugares. Es simplemente un poco de iniciativa, un poco de creatividad y ganas de meterse a la página Web, donde están las normas del diseño universal, y donde están también las Normas INEN sobre accesibilidad.

## ANEXO 16

### ENTREVISTA A UN ARQUITECTO

Nombre: Arq. Alvaro Campaña Moreno

Fecha: Quito, 3 de Junio 2013

Hora: 17h30

**1. ¿Ha trabajado en el diseño o construcción de algún hotel?, de ser así coménteme su experiencia?**

No he trabajado como diseñador o constructor de hoteles. En el Hotel Quito he realizado diseño de adecuaciones y de ampliación del casino. Realicé el levantamiento de planos arquitectónicos de todo el proyecto en Autocad, lo que me permitió conocer a fondo el hotel. Realizamos además planos de instalaciones sanitarias. Como experiencia de este trabajo puedo manifestar que para el momento en que el Hotel se construyó (años 59-60) fue una obra de gran magnitud, una estructura muy sólida.

**2. ¿Qué parámetros importantes se debe considerar en la construcción de un hotel?**

La construcción de una obra arquitectónica es el resultado de un conjunto muy amplio de estudios y más si se trata de un Hotel, donde la cantidad de estudios especiales es muy amplia. Si bien partimos de un proyecto arquitectónico a este se juntan innumerables estudios técnicos y normativas propias de la ciudad o sector donde se edifique. Al momento actual en Quito disponemos de ordenanzas que se deben cumplir a cabalidad en beneficio de los usuarios, empleados, proveedores, etc. Es importante hacer hincapié en los temas de seguridad.

**3. ¿Qué entiende usted por accesibilidad?**

Es el derecho que tienen todas las personas a ingresar, transitar, permanecer en un espacio sin barreras. En el diseño arquitectónico actual es indispensable considerar que se deben eliminar barreras que puedan causar dificultades a cualquier usuario y hay normas que debemos considerar indispensables para salvar obstáculos. Todas las personas a pesar de las limitaciones que pudieran tener deberían poder utilizar, visitar o acceder a cualquier espacio público o privado.

- 4. Como es de su conocimiento la accesibilidad ha sido siempre relacionada con la eliminación de barreras físicas que permita la movilidad de personas con discapacidad, por otra parte el diseño universal es entendido como un diseño apto para el mayor número de personas, sin que necesariamente implique adaptaciones complicadas, pero sí útiles para todos. Conociendo esto, ¿cree usted que realizar adaptaciones para personas con discapacidad motriz en hoteles existentes puedan ser costosas? ¿por qué?**

Si pueden ser costosas pues el tema de accesibilidad no siempre fue considerado. Vivimos en una ciudad topográficamente con muchos desniveles y eso ocasiona dificultades y precios elevados en el desarrollo de un proyecto, sin embargo es indispensable solucionar esa complicada accesibilidad con un proyecto arquitectónico bien estudiado. Pero centrándonos en la pregunta creo que los costos de remodelaciones en algunos hoteles existentes si serían costosos por la cantidad de adaptaciones que deberían realizarse, pero es un asunto que hay que realizarlo por el respeto que se merecen los usuarios.

- 5. ¿Qué adaptaciones considera que serían necesarias o indispensables hacerlas en un hotel en lo referente a accesibilidad?**

Lo importante es eliminar las barreras de accesos y con ayudas técnicas como sillas de ruedas, alfabeto Braille, señales auditivas, rampas, baños con accesos cómodos y equipamientos adecuados en los mismos, mobiliario óptimo en las habitaciones y baños para usuarios discapacitados, igualmente en los espacios comunales. Fundamental, prever facilidades para discapacitados en las áreas internas de trabajo de los hoteles.

Es importante también considerar el desarrollo de tecnologías de accesibilidad en todos los ámbitos posibles y prever salidas de emergencia seguras.

- 6. Conoce usted si en Quito hay hoteles accesibles o universales?**

No he investigado al respecto pero creo que en la ciudad hay hoteles manejados por Cadenas Internacionales que deben tener entre sus estándares la solución a problemas de accesibilidad. Conozco también proyectos hoteleros realizados por arquitectos especializados y de prestigio que deben haber considerado estos aspectos.

**7. ¿Qué cree usted que el segmento de mercado con discapacidad espere encontrar en un Hotel?**

Creo que ha habido un cambio importante en el desarrollo de este tema. Las normas actualmente son exigentes y existe un consenso entre los profesionales de la arquitectura que este es un tema importante que no exige discusión. Creo que todos los usuarios de este segmento esperan que los hoteles en la actualidad no tengan barreras para desarrollarse como se merecen.