



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador

Trabajo de titulación previo a la obtención
del título de: Licenciado/a en Hotelería.

Autores:

Andrea Verónica Criollo Criollo

CI. 0106638265

Correo electrónico: veronicacriollo48@gmail.com

Pablo Andrés Quito Caldas

Correo electrónico: pabloquito9604@gmail.com

C.I 0106623754

Directora:

MG. Nancy Karla Delgado Oleas

CI. 0104964440

Cuenca, Ecuador

Diciembre del 2020



Resumen:

El proyecto de intervención plantea la *Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca*, el cual es un tema de interés en el campo de la hotelería puesto que los empleados deben estar capacitados para atender en su totalidad a este tipo de target, en este caso se realizó una investigación mixta, mediante la recopilación de información en fuentes primarias y secundarias, de igual manera, mediante la técnica de grupo focal, conformado por personas con discapacidad se logró recopilar información valiosa para establecer los protocolos de atención inclusiva, posteriormente se realizó una socialización con el personal del hotel de las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, con el propósito de retroalimentar y enriquecer los protocolos, de esta manera se ha logrado involucrar a todos los actores en este propósito final de concientización de la discapacidad y la atención correcta al huésped con discapacidad para una satisfacción total.

Palabras clave: Protocolos, personas con discapacidad, atención inclusiva, Hotel.



Abstract:

The intervention project is about the Proposal for a manual of inclusive care protocols for people with physical, sensory and intellectual disabilities for the Accommodation and Food and Beverages areas, case: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, which is a topic of interest in the field of hospitality since employees must be able to fully attend this type of target, in this case a mixed investigation was carried out, through the collection of information in primary and secondary sources, in the same way, through the focus group technique, made up of people with disabilities, it was possible to compile valuable information to establish inclusive care protocols, subsequently gathering information from the hotel staff in the areas of accommodation and food and drinks through interviews, surveys and a socialization with the heads of these departments with the purpose of giving feedback on protocols and enriching them, in this way, all employees of the hotel were involved, with the final purpose of raising awareness about the disability aspect and inclusive care to provide a service of excellence.

Keywords: Protocols. Disabled people. Inclusive service. Hotel

Proyecto de Intervención: "Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador."

Autores: Andrea Verónica Criollo Criollo, Pablo Andrés Quito Caldas

Directora: Mg. Nancy Karla Delgado Oleas

Certificado de Precisión FCH-TR-Htl-119

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 31 de julio de 2020

Elaborado por: GEAV-

Andrea Criollo
Pablo Quito / 1 agosto de 2020 / 11:00

cc. Archivo Recibido por: nombre/ apellido / firma / fecha / hora



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I	19
ANTECEDENTES Y NECESIDADES DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	19
1.2 Discapacidad	23
<i>1.2.1 Definición de Discapacidad</i>	23
<i>1.2.2 Antecedentes de Discapacidad</i>	24
<i>1.2.3 Enfoques de la Discapacidad</i>	25
<i>1.2.4 Tipos de Discapacidad</i>	26
<i>1.2.6 Datos Mundiales Sobre Discapacidad</i>	32
<i>1.2.7 Datos Nacionales Sobre Discapacidad</i>	33
CAPÍTULO II	40
2. SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON Y LOS CONOCIMIENTOS DE SU PERSONAL CON BASE A LA ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	40
2.1 Antecedentes de la Cadena Internacional Sheraton	40
2.2 Datos generales del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca	43
2.2.2 Accesibilidad del Hotel Four Points by Sheraton	44
2.3 Aplicación metodológica en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca	45
<i>2.3.1 Diagnóstico del servicio y aplicación metodológica en el área de Alojamiento</i>	46
2.4. Resultados de las Encuestas de Conocimientos Aplicado a los Departamentos de Alojamiento y Alimentos y Bebidas del Hotel Four Points By Sheraton Cuenca, 2020	51
<i>2.4.1. Resultados Globales</i>	51
2.4 Aplicación del grupo Focal.....	69
<i>2.4.1 Resultados Grupo Focal</i>	70



CAPÍTULO III..... 73

3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, SENSORIAL E INTELECTUAL PARA LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CUENCA, ECUADOR. 73

3.1 Generalidades..... 73

3.1.1 Discapacidad Física..... 73

3.1.2 Discapacidad Intelectual..... 77

3.1.3 Discapacidad Sensorial 80

3.2.1 Objetivo 86

3.2.2 Alcance 86

3.2.3 Escenarios 86

3.2.3 Responsables..... 87

3.2.4 Aspectos Generales 87

3.2.5 Consideraciones previas a la prestación del servicio 88

3.2.6 Consideraciones durante el servicio 88

3.2.7 Consideraciones posteriores a la prestación del servicio 89

3.2.8 Cuadro de características del huésped con discapacidad: física, sensorial e intelectual 89

3.2.9 Pautas para brindar una correcta atención inclusiva a personas con discapacidad física, sensorial e intelectual 91

3.3 Protocolos de Atención Inclusiva en las Áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas 96

Para realizar los protocolos en estas áreas se deberá tomar en cuenta los momentos clave en los que se tenga contacto directo entre el huésped con discapacidad. 96

3.3.1 Momentos de verdad en las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas para las personas con discapacidad 96

..... 96



3.3.2 Desarrollo de los procesos del protocolo de Recepción..... 99

3.3.2 Desarrollo de los Procesos del Protocolo de Alimentos y Bebidas
..... 112

3.3.3Desarrollo de los Protocolos de Ama de Llaves 121

Conclusiones 127

Recomendaciones..... 128

ANEXOS.....**Error! Bookmark not defined.**

Bibliografía..... 1478

Índice de gráficos

Gráfico 1 Enfoques de discapacidad..... **Error! Bookmark not defined.**

Gráfico 2 Innovación del Logo de la Cadena Sheraton.....44

Gráfico 3 Comodidades Clave que Oferta el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca en su Página..... 45

Gráfico 4 Resultados Globales: Pregunta 1..... 52

Gráfico 5 Resultados Globales: Pregunta 2..... 53

Gráfico 6 Resultados globales: pregunta 3..... 54

Gráfico 7 Resultados Globales: Pregunta 4..... 54

Gráfico 8 Resultados Globales: Pregunta 5..... 55

Gráfico 9 Resultados Globales: Pregunta 6..... 56

Gráfico 10 Resultados Globales: Pregunta 7..... 56

Gráfico 11 Resultados Globales: Pregunta 8..... 57

Gráfico 12 *Resultados Globales: Pregunta 9*..... 58

Gráfico 13 *Resultados Globales: Pregunta 10*..... 58

Gráfico 14 *Resultados Globales: Pregunta 11*..... 59

Gráfico 15 Resultados Globales: Pregunta 13..... 60



Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Evolución del Servicio al Cliente 23

Ilustración 2 Pirámide de Maslow 31

Ilustración 3 Discapacidad a nivel mundial..... 32

Ilustración 4 Protocolo de llegada del huésped con discapacidad Física al Hotel..... 99

Ilustración 5 Protocolo de proceso de Check in huésped con discapacidad Física . 100

Ilustración 6 Protocolo de Traslado a la habitación huésped con discapacidad Física 100

Ilustración 7 Protocolos de proceso de Check Out huésped con discapacidad Física 101

Ilustración 8 Protocolos de proceso de llegada del huésped con discapacidad intelectual al hotel 102

Ilustración 9 Protocolos de proceso de Check In del huésped con discapacidad Intelectual 103

Ilustración 10 Protocolos de proceso de traslado a la habitación huésped con discapacidad Intelectual 104

Ilustración 11 Protocolos de proceso de Check Out huésped con discapacidad Intelectual 105

Ilustración 12 106

Ilustración 13 Protocolos del Check in al huésped con discapacidad sensorial 107

Ilustración 14 Protocolos de traslado a la habitación al huésped con discapacidad Sensoria 109

Ilustración 15 Protocolos de Check out al huésped con discapacidad Sensorial..... 111

Ilustración 16 Protocolos de la llegada del huésped con discapacidad Física al restaurante..... 112

Ilustración 17 Protocolos de toma de la comanda y entrega del pedido al huésped con discapacidad Física 113

Ilustración 18 Protocolos de procesos de la entrega de la factura y pago del huésped con discapacidad Física 114

Ilustración 19 Protocolos de la llegada del huésped con discapacidad Intelectual al restaurante..... 115

Ilustración 20 Protocolos de toma de la comanda y entrega del pedido al huésped con discapacidad Intelectual 116



Ilustración 21 Protocolos de entrega de la factura y pago del huésped con discapacidad Intelectual 117

Ilustración 22 Protocolos de la llegada del huésped con discapacidad Sensorial al restaurante..... 118

Ilustración 23 Protocolos de toma de la comanda y entrega del pedido al huésped con discapacidad Sensorial 119

Ilustración 24 Protocolos de entrega de la factura al huésped con discapacidad Sensorial 120

Ilustración 27 Protocolos de Limpieza de la habitación al huésped con discapacidad Física 121

Ilustración 28 Protocolos de cobertura nocturna huésped con discapacidad Física 122

Ilustración 30 Protocolos de limpieza de habitación al huésped con discapacidad Intelectual 123

Ilustración 31 Protocolos de la cobertura nocturna al huésped con discapacidad Intelectual 124

Ilustración 33 125

Ilustración 34 Protocolos de cobertura nocturna al huésped con discapacidad Sensorial 126

Índice de tablas

Tabla 1 *Personas con discapacidad en el Ecuador*..... 36

Tabla 2 *Causas de discapacidad identificadas en el registro nacional de discapacidades – CONADIS*..... 37

Tabla 3 *Discapacidad por edad de los Ecuatorianos*..... 36

Tabla 4 *Discapacidad por provincias del Ecuador* 368

Tabla 5 *Diferencias entre el Antiguo y Nuevo logo de la Marca Sheraton*...43

Tabla 5 *Características de Huéspedes con Discapacidad Física, Sensorial e Intelectual* 90

Anexo 1 Encuesta de conocimientos aplicada a los empleados de las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas 130

Anexo 2 Organigrama actual del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca 134



Anexo 3 Organigrama del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca antes de la Pandemia	135
Anexo 4 Zonas Accesibles del Hotel Ascensor y Números de habitación con escritura Braille	136
Anexo 5 Habitaciones Adaptadas para personas con discapacidad Física	137
Anexo 6 Luces estroboscópicas para personas con discapacidad auditiva.....	139
Anexo 7 Counter en Recepción.....	139
Anexo 8 Evidencias de las entrevistas a los jefes de los departamentos de Recepción, Ama de Llaves, Restaurante y Talento Humano	140
Anexo 9 Entrevistas aplicadas a los jefes de los departamentos de Recepción, Ama de Llaves, Restaurante y Talento Humano	140
Anexo 10 Reunión Grupo Focal por ZOOM	145
Anexo 11 Diseño Aprobado.....	146



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Andrea Verónica Criollo Criollo en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 20 de noviembre de 2020

Andrea Verónica Criollo Criollo

C.I: 0106638265



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Pablo Andrés Quito Caldas en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 20 de noviembre de 2020

Pablo Andrés Quito Caldas

C.I: 0106623754



Cláusula de Propiedad Intelectual

Andrea Verónica Criollo Criollo, autor/a del trabajo de titulación “Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador” certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca. 20 de noviembre de 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Andrea Criollo'.

Andrea Verónica Criollo Criollo

C.I: 0106638265



Cláusula de Propiedad Intelectual

Pablo Andrés Quito Caldas, autor/a del trabajo de titulación “Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador” certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca. 20 de noviembre de 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pablo Andrés Quito Caldas', written over a horizontal line.

Pablo Andrés Quito Caldas

C.I: 0106623754



Dedicatoria

Esta tesis primeramente se la dedico a Dios por darme la salud y la sabiduría para poder concluir con éxitos la misma, a mi madre Ruth Criollo quien es parte fundamental en mi vida ya que gracias a ella he podido llegar donde estoy ahora, ella ha sido mi fuerza y mi motor quien me ha alentado en cada paso que he seguido, a mis hermanas Adriana Criollo y Jessica Criollo quienes siempre me han apoyado y han animado a seguir adelante con mis estudios, a mi enamorado y compañero de tesis Pablo quien además de brindarme su cariño, siempre me ha animado a seguir adelante con la tesis y no rendirme, dedico también esta tesis a toda mi familia por parte de mi mamá pues en los tiempos difíciles que he vivido han sido mi apoyo para poder seguir con la elaboración de la tesis.

Andrea Criollo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Dedicatoria

Este trabajo de titulación lo dedico a Dios quien me ha permitido llegar a este punto de mi vida, del mismo modo a mis padres Mónica y Jorge quienes me brindaron todo su apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria.

Pablo Quito



Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios por darme la sabiduría y por guiarme en todo momento y ser el pilar en mi vida.

A mi madre Ruth Criollo quien ha sido padre y madre en mi vida, quien siempre me ha enseñado de los valores y que todo se lo gana con esfuerzo, además de cada día y siempre brindarme su apoyo, cariño, aconsejarme y guiarme en cada etapa de mi vida, de igual manera a mis hermanas Jéssica y Adriana quienes me han apoyado, me han animado a seguir adelante y no rendirme.

A mi tutora Mg. Karla Delgado por brindarnos con su apoyo, conocimientos, y alentarnos en cada paso de la elaboración de la tesis, a todos mis profesores quienes a lo largo de la carrera me han enseñado todo sobre la carrera, además de compartir sus experiencias.

A mi enamorado y compañero de tesis Pablo Quito, por apoyarme siempre y alentarme a seguir adelante, además de ser paciente y perseverante en cada paso de este proyecto, por siempre

Finalmente, al Hotel Four Points by Sheraton, quienes han sido parte importante para la elaboración del Proyecto de tesis, agradezco por brindarnos todo su apoyo e información para poder concluir con éxito este proyecto.

Gracias

Andrea Criollo



Agradecimiento

Agradezco a mis padres por siempre estar pendientes de mí, por haberme enseñado los valores de perseverancia, respeto y humildad que siempre llevare conmigo a lo largo de toda mi vida.

También quiero agradecer a todos mis compañeros de la Universidad quienes me brindaron su apoyo para lograr finalizar mis estudios a lo largo de todos estos años quienes se convirtieron como parte de mi familia.

Finalmente quiero agradecer a mi compañera de tesis y enamorada Verónica, por siempre darme ánimo y apoyarme en todo momento para seguir adelante y terminar juntos una meta más en nuestra vida.

Gracias

Pablo Quito



INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años atrás la atención al cliente ha sido un punto muy importante para el sector hotelero, puesto que el huésped al recibir una buena o mala atención, hace que esto influya mucho en el establecimiento que ha prestado la atención y el servicio, ya que como bien se sabe el cliente es quien hace que crezca o no la empresa, él es quien recomienda el hotel a sus familiares, amigos, etc., es por este motivo que los hoteles se enfocan en el cliente en que tenga un excelente atención y que puedan lograr superar sus expectativas.

La inclusión para las personas hoy en día es muy importante para la sociedad puesto que ésta tiene como objetivo primordial unir a todas las personas sin importar su condición social, religiosa, física, etc. Lo que busca es lograr una equidad universal entre los individuos, y de esta forma estos puedan disfrutar en igualdad y mantener una participación activa al igual que todos los demás, así mismo puedan ejercer por completo sus derechos teniendo las mismas oportunidades. Es así que la atención inclusiva en la hotelería se entiende como la forma en que los empleados están dispuestos a asistir al huésped sin importar su condición social, física, política, religiosa, etc., siempre brindando el respeto y cortesía por igual sin menospreciar a nadie.

Se entiende por protocolo al conjunto de reglas y normas que deben ser aplicadas ante situaciones determinadas y particulares. Los protocolos han evolucionado con el tiempo hasta el punto de llegar a ser parte fundamental en nuestra vida diaria, es así un claro ejemplo: “el saludo” como un gesto de cortesía, siendo utilizado en protocolos de la realeza hasta las más importantes ceremonias políticas, sociales y religiosas alrededor de todo el mundo.



El presente trabajo de intervención tiene como propósito establecer directrices que sean necesarias para crear una serie de protocolos para la atención a personas con discapacidad física quienes poseen deficiencias corporales y/o viscerales; que pueden ser evidentes o que al implicar daño y limitación en la función de órganos internos puede ser imperceptible, discapacidad sensorial los cuales hacen referencia a deficiencias de los sentidos de la vista, la audición y el lenguaje que se refiere a personas que presentan deficiencia para la expresión verbal y por último, discapacidad intelectual que presentan especial dificultad en la comprensión de ideas complejas, así como, en la capacidad de: razonar, resolución de problemas, toma de decisiones; lo que repercute en sus procesos de socialización, relacionamiento interpersonal y desenvolvimiento en la vida diaria, siendo fácilmente influenciados por el medio (Ej. Síndrome de Down, Síndrome de Cri du Chat, Autismo), para presentar la propuesta de protocolos de atención inclusiva para las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador.

El presente proyecto de intervención tiene carácter mixto, es decir, contiene investigación de carácter cualitativo y cuantitativo. Para la obtención y el procesamiento de la información se utilizó diferentes técnicas de recolección de datos en fuentes primarias como: libros, páginas web, revistas, manuales de la Organización Mundial del Turismo, a su vez se realizó entrevistas a los jefes de las áreas de Talento Humano, Alojamiento y Alimentos y Bebidas, de la misma manera se aplicó un test de conocimiento sobre la atención a personas con discapacidad a los empleados de los departamentos de Recepción, Ama de Llaves y Restaurante, además se realizó un grupo focal con la presencia de personas con discapacidad y sus familiares para evaluar los puntos que integran los protocolos y su adaptabilidad a los diferentes tipos de discapacidad.



CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y NECESIDADES DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Es preciso iniciar este estudio mencionando la definición de la palabra servicio, según los autores Kotler, Bloom y Hayes (2002) en su libro *El Marketing de Servicios Profesionales* definen a este como: “Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer”. Es así que hoy en día los hoteles más prestigiosos del mundo se han distinguido por el excelente servicio que prestan a sus clientes, logrando así fidelizarlos.

Para proceder con el presente estudio cabe recalcar que, antes de nada, debemos conocer cómo surgió la evolución del servicio y cuáles fueron sus antecedentes, de esta manera con la información recopilada se podrá tener un claro conocimiento del servicio. Según Jenny Díaz (2017) el servicio surgió en el año 7000 a.C. en la Nueva Edad de Piedra, gracias a que las personas iniciaron con el intercambio de productos para su abastecimiento y subsistencia, debido a que se movilizaban por largas distancias en busca de saciar sus necesidades y lograr sobrevivir. Es aquí donde se pudo apreciar de una forma muy simple el servicio, lo que en ese entonces era considerado como mercadeo.

A partir del año 3000 a.C., apareció la nueva economía productora (agricultura y ganadería). Los alimentos cultivados eran almacenados para su conservación, mientras que el ganado, es decir la vaca, producía leche y carne para la alimentación (Vargas, 2020). Aquí se empezó a buscar la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, por ejemplo, la alimentación y un trabajo que les permitiera sobrevivir.

Para los años 477 - 1453 d.C. en la Edad Media, tras la evolución de la humanidad, después de que las personas empezaron con la producción e intercambio de productos, se fueron desarrollando las ferias de intercambio en los distintos cruces que se podían encontrar



a lo largo de los caminos, lo que produjo que las personas empezaran a movilizarse más, dando inicio a la aparición de las primeras posadas junto al servicio de Alimentos y Bebidas (Olid, 2017).

Con el transcurso del tiempo exactamente para los años 1454 - 1789 en la Edad Moderna, las personas que monopolizaban el mercado alimenticio en aquel tiempo comenzaron a darle más realce a sus productos y a mejorar la calidad de los mismos para que éstos puedan ser más cotizados por sus clientes (Díaz, 2017).

Uno de los acontecimientos más importantes sobre la atención al cliente se produjo en el año de 1946, por medio de la Organización Internacional de Normalización (ISO), allí se crearon los primeros estándares sobre la atención al cliente y la calidad en el servicio (ISOtools, 2017).

Con el transcurso de los años el término servicio al cliente ha ido tomando forma en las empresas grandes, medianas o pequeñas, es así que en la década de los setenta, diversas empresas comenzaron a lanzar al mercado aparatos electrónicos lo cual provocó una necesidad imperiosa entre jóvenes de buscar una atención más rápida para tener la tecnología lo más pronto al alcance de sus manos, por lo tanto esto provocó una presión en las empresas para que mejoren la atención al cliente, con el único fin de alcanzar o superar sus expectativas (Barcenás, 2018).

Para el año 1980 se empezó a promover programas por parte de las empresas para los empleados, con el fin de mejorar el servicio al cliente para que puedan acceder a nuevas oportunidades en el mundo laboral. Otro de los acontecimientos importantes en esta época, fue que se crearon estándares de excelencia para el servicio en donde se buscaban obtener procesos que se enfoquen en una buena atención al consumidor (Murillo, 2019).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para el año de 1980 la tecnología tuvo un gran avance y esto provocó que las personas tengan acceso a una computadora lo que permitió que puedan recibir un servicio individual, personal y privado. (Díaz, s.f.)

En la década de los noventa se empezó a percibir al cliente como el punto central de las empresas, es decir, se buscaba satisfacer sus necesidades, asimismo las empresas empezaron a enfocarse más en retribuir a sus clientes, colocando promociones y ofertas, las cuales llegaban al cliente con el objetivo de lograr su fidelización. (Díaz, s.f.)

A partir del año 2000 los clientes buscan adquirir un servicio de excelente calidad, con un buen producto y sobretodo que logren satisfacer y superar sus expectativas. (Martínez, 2019)

Hoy en día el concepto de servicio al cliente ha ido variando de empresa en empresa, pero aún así podemos encontrar premisas que han quedado impregnadas en la historia como la célebre frase de que *el cliente siempre tiene la razón* de Harry Gordon, que se ha mantenido intacta desde su aparición volviéndose muy popular dentro de las empresas de servicios de todo el mundo. Actualmente el servicio ha tomado una colosal importancia en todos los mercados, ya sea de productos o servicios debido a que el cliente es el centro de todo negocio y fidelizar a todos no se logrará a menos que dichas empresas logren superar sus expectativas.

Por ejemplo; la cultura del servicio de la cadena The Ritz Carlton, se demuestra en sus llamados Estándares de Oro, un credo de trabajo que incluye tres pasos básicos:

1. Dar una cordial bienvenida, usando el nombre del huésped siempre que sea posible,
2. Cumplir y anticipar los deseos y necesidades de los huéspedes y
3. Dar una despedida afectuosa y cordial (Villavicencio, 2012).

De aquí tenemos el lema:



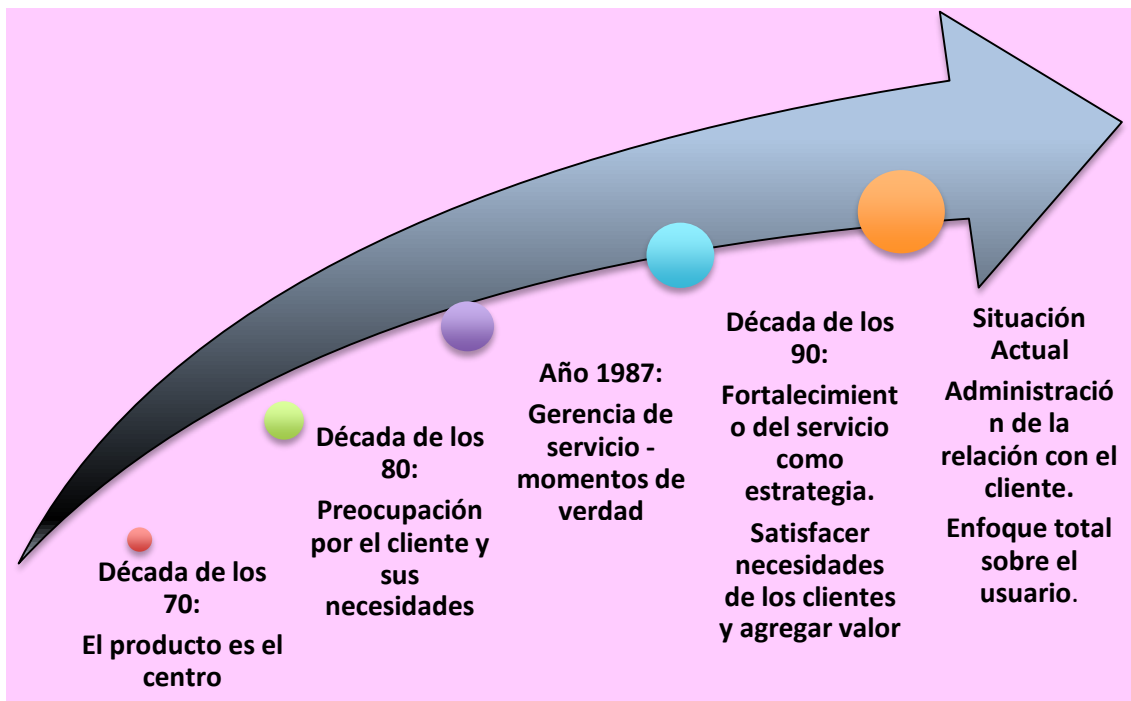
“El huésped no tiene que preguntarnos a nosotros por estas cosas. En Ritz-Carlton se nos enseña a ser maestros y maestras de la anticipación. Nuestro trabajo es crear experiencias únicas, memorables y personales” (Villavicencio, 2012).

Otro ejemplo que es sumamente notorio en cuanto al servicio al cliente, es el de Disney, que por medio de todo su equipo de trabajo se esfuerzan día a día para brindar un servicio de calidad y más aún de excelencia, “Disney no es una marca de bajo costo, pero los clientes están dispuestos a pagar precios más altos por sus productos, espectáculos y vacaciones debido a la experiencia que proporciona la marca” (Lavzoska, 2018). Los empleados de Disney están capacitados para poder brindar un buen servicio a los visitantes con cada gesto, detalle, palabras que puedan alegrar el día a adultos, jóvenes y niños, con el único fin de brindarles una experiencia única e inolvidable.

A continuación, se detalla de forma resumida cómo ha ido evolucionando el servicio al cliente a través de las décadas.

Ilustración 1

Evolución del Servicio al Cliente



Fuente: Zambrano Nilton – Evolución del Servicio al Cliente



1.2 Discapacidad

1.2.1 Definición de Discapacidad

Esta definición ha ido variando con el transcurso del tiempo, esto gracias a que con el pasar de los años la discapacidad se ha ido valorando más como una limitación en ciertas actividades que pueden llegar a sufrir todas las personas en algún momento de su vida, ya sean éstos de nacimiento o por otras causas como accidentes o enfermedades que llegasen a desarrollarse en el transcurso de la vida.

La Organización Mundial de la Salud define a la discapacidad como “Un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación” (OMS. 2011).

En Ecuador la Ley Orgánica de Discapacidades Art. 6 manifiesta que:

Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria (2014, p.8, Art.6)

De la misma manera encontramos que de acuerdo al Art. 1 del Reglamento a La Ley Orgánica de Discapacidades se manifiesta que:

Se entenderá por persona con discapacidad a aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en una proporción equivalente al treinta por ciento (30%) de discapacidad, debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional (2017, p.3, Art.1)



Según el Ministerio de Salud Pública en su manual de calificación a la discapacidad (2018), tenemos que: “el grado de severidad de las discapacidades pueden ser: nula, leve, moderada, grave o severa”.

1.2.2 Antecedentes de Discapacidad

Probablemente la discapacidad es un término que tiene impacto en pleno siglo XXI, pero su origen se remonta a la época primitiva, debido a que desde entonces existían personas con esta condición, las cuales usualmente eran consideradas una carga al no poder realizar diversas actividades o trabajos para subsistir por lo que tenían un lapso de vida relativamente corto (Hernández, 2015).

La palabra discapacidad como tal no se consideraba en las culturas antiguas, ya que en ésta época predominaba un enfoque mágico-religioso, en donde se creía que la discapacidad se debía a la intervención de poderes divinos para castigar o incluso otorgar algún tipo de deformidad o mutilación especial a personas llamadas elegidas convirtiéndolas así en divinidades (ASPADEX, 2015). En el peor de los casos si una persona con discapacidad llegaba a ser considerado un ser del mal, éste y toda su familia podían llegar a sufrir un rechazo colectivo a tal punto de causarles la muerte (ASPADEX, 2015).

Con el transcurso del tiempo la palabra discapacidad se ha ido modificando al igual que el trato que deben recibir dichas personas, es así que tenemos en:

El año de 1970 surgieron los movimientos sociales de personas con discapacidad con el objetivo de luchar por mejorar la calidad de vida de éstas personas, asegurar la accesibilidad al medio físico y social, por el derecho a una vida independiente.

(Valencia, 2014)

Actualmente el ámbito político ha cambiado su forma de ver y tratar a las personas con discapacidad, debido a que en épocas anteriores estas eran excluidas. Hoy en día diversas instituciones tratan de lograr la inclusión de estas personas en todo ámbito, social, laboral,



educativo y de salud. Es por esto que varias instituciones nacionales e internacionales trabajan por la igualdad de derechos y oportunidades para las personas con discapacidad. Es así que, según el informe mundial sobre la discapacidad se ha considerado "crear entornos favorables, promover la rehabilitación y servicios de apoyo, asegurar una adecuada protección social, crear políticas y programas inclusivos"(OMS, 2011).

1.2.3 Enfoques de la Discapacidad

Cuando hablamos de enfoque debemos tener en cuenta que es la manera de valorar o considerar una cosa, y en este caso, tenemos que la discapacidad ha tenido varios enfoques a lo largo de los años, hasta llegar al enfoque social que consideramos actualmente, el cual ha llegado a cambiar el paradigma de discriminación en la sociedad ayudando a impulsar un modelo más positivo, técnico y humano a nivel nacional e internacional.

Dentro del tema de discapacidad podemos encontrar tres enfoques:

1. Enfoque religioso. - Se pensaba que "Las personas con discapacidad eran una carga para la sociedad sin nada que aportar a la comunidad, concebir una persona con discapacidad era el resultado de un pecado cometido por los padres" (Ripollés, 2008).
2. Enfoque médico/rehabilitación. - Tuvo su auge en la década de los cuarenta, aquí las causas que demuestran la discapacidad son científicas, en donde "Se alude a la discapacidad como enfermedad y se considera que la persona con discapacidad puede aportar a la sociedad siempre y cuando sean rehabilitadas y logren parecerse a las demás, para tener valor como personas" (Ripollés, 2008).
3. Enfoque de integración o derechos humanos. - Apareció en la década de los noventa, en donde las personas con discapacidad finalmente lograron ser considerados seres humanos. "La gran conquista de esta época es que la sociedad acepta la diferencia y respeta la persona con discapacidad como persona humana" (Seoane, 2011).

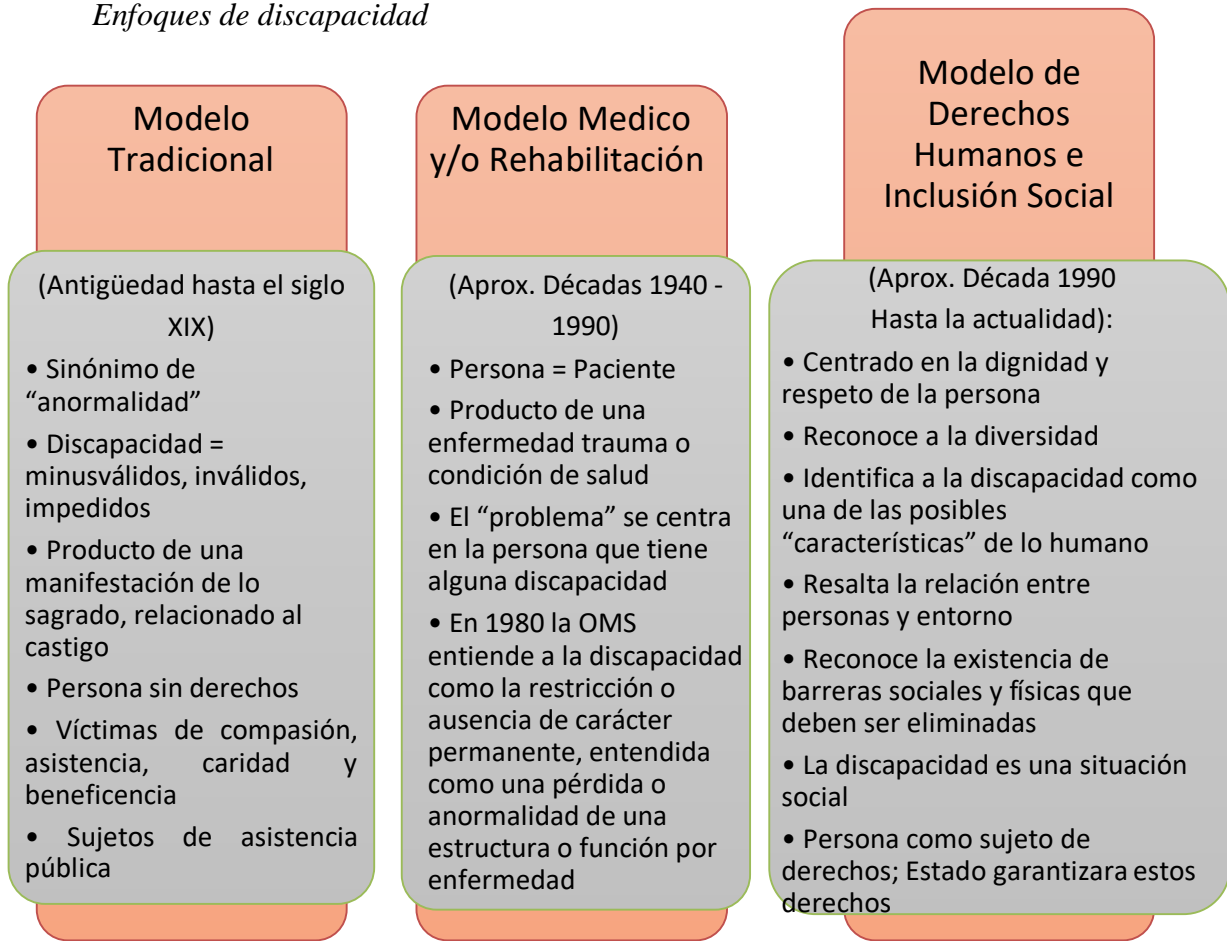


Hoy en día bajo el Modelo de Derechos Humanos, “El Estado debe garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad al promover el reconocimiento de la discapacidad como parte de la diversidad humana, y como una circunstancia de vida” (CONADIS, s.f).

A continuación, se detalla las características más importantes de los enfoques de discapacidad.

Grafico 1

Enfoques de discapacidad



Fuente: Guía de Sensibilización a la discapacidad - CONADIS

1.2.4 Tipos de Discapacidad

Como ya se ha mencionado anteriormente la discapacidad es una condición que limita ciertas actividades o movimientos dependiendo del grado y tipo que se posea, cabe recalcar que todas las personas pueden llegar a sufrir en su vida algún tipo de discapacidad. Las



discapacidades pueden ser congénitas o adquiridas, ya sea por un accidente, enfermedad, etc. De acuerdo al Ministerio de Salud Pública del Ecuador estas se dividen en 4 tipos: física, sensorial, psicosocial e intelectual, de las cuales cada una posee necesidades y características diferentes.

1.2.4.1 Discapacidad Física.

Entendemos a la discapacidad física como un padecimiento que pueden sufrir las personas ya sea este por un accidente, alguna enfermedad de nacimiento o enfermedad adquirida con el transcurso de los años. Esta según la Guía para discapacidades del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS (2018), se refiere:

A deficiencias corporales y/o viscerales; que pueden ser evidentes por ejemplo amputaciones, paraplejia, etc o que al implicar daño y limitación en la función de órganos internos pueden ser imperceptibles, ocasionan dificultad significativa o imposibilidad para: caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, entre otros

Las deficiencias que originan cualquier discapacidad física según la Guía para discapacidades del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS (2018), pueden ser:

- **Genéticas:** Son transmitidas de padres a hijos;
- **Congénitas:** Se refiere a aquellas con las que nace un individuo y que no dependen de factores hereditarios, sino que se presentan por alteraciones durante la gestación;
- **Adquiridas:** Ocasionadas por enfermedades producidas después del nacimiento, o por accidentes de tipo doméstico, de tránsito, violencia, laborales, etc.



1.2.4.2 Discapacidad Sensorial.

Dentro de este grupo de acuerdo a la Guía para discapacidades del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS (2018), se hace referencia a deficiencias en los sentidos de la vista, la audición y el lenguaje.

La discapacidad visual es considerada la falta total de la visión o en un grado mayor al 50% de la falta de visión, lo cual da como resultado que la persona no pueda realizar completamente sus actividades, a como lo hacían antes de sufrir o adquirir esta discapacidad, es por esto que las personas tienden a usar algún tipo de ayuda para realizar sus actividades, ya sean éstas personas, perros guía, o materiales aptos para su discapacidad como placas o textos en braille, bastones guía, etc (Padilla, 2010).

La discapacidad auditiva incluye a aquellas personas con audición baja o nula en uno o ambos oídos, usualmente estas personas utilizan diferentes medios para poder comunicarse con los demás, por ejemplo: audífonos para mejorar la audición, lenguaje de señas, lenguaje escrito o incluso implantes quirúrgicos para empezar a escuchar por primera vez (Godoy, 2007).

La discapacidad de lenguaje es una limitación en la que las personas no pueden comunicarse y relacionarse con los demás de forma verbal, la forma utilizada para comunicarse de estas personas es mediante señas, lenguaje de señas o incluso aprender a leer los labios (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. s.f.).

1.2.4.3 Discapacidad Intelectual.

La discapacidad intelectual se refiere a: Deficiencias en personas que presentan especial dificultad en la comprensión de ideas complejas, así como en la capacidad de razonar, resolución de problemas, toma de decisiones; lo que repercute en sus procesos de socialización, relacionamiento interpersonal y desenvolvimiento en la vida diaria, siendo fácilmente influenciados por el medio. Tiene relación con los



casos de personas con Retraso Mental de grado: fronterizo, leve, moderado, grave y profundo; el rango del Coeficiente Intelectual que no implica retraso mental, oscila de 81 a 110 puntos (CONADIS, 2018, p.18)

1.2.4.4 Discapacidad Psicosocial.

Se refiere a:

Deficiencias y / o trastornos de la conciencia, del comportamiento, del razonamiento, de los estados de ánimo, afectividad, la comprensión de la realidad, irritabilidad, depresión, inestabilidad emocional crónica; generalmente debido a enfermedades mentales como la esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis y otros (CONADIS, 2018)

1.2.5 Pirámide de Maslow

El psicólogo Abraham Maslow diseñó la pirámide de las necesidades, que hoy en día es llamada *Pirámide de Maslow*, la cual expresa que las personas tienen necesidades que deben ser satisfechas nivel por nivel, ya que para poder llegar a la cima se deberán satisfacer cada una de las necesidades inferiores e ir escalando progresivamente hasta la cima.

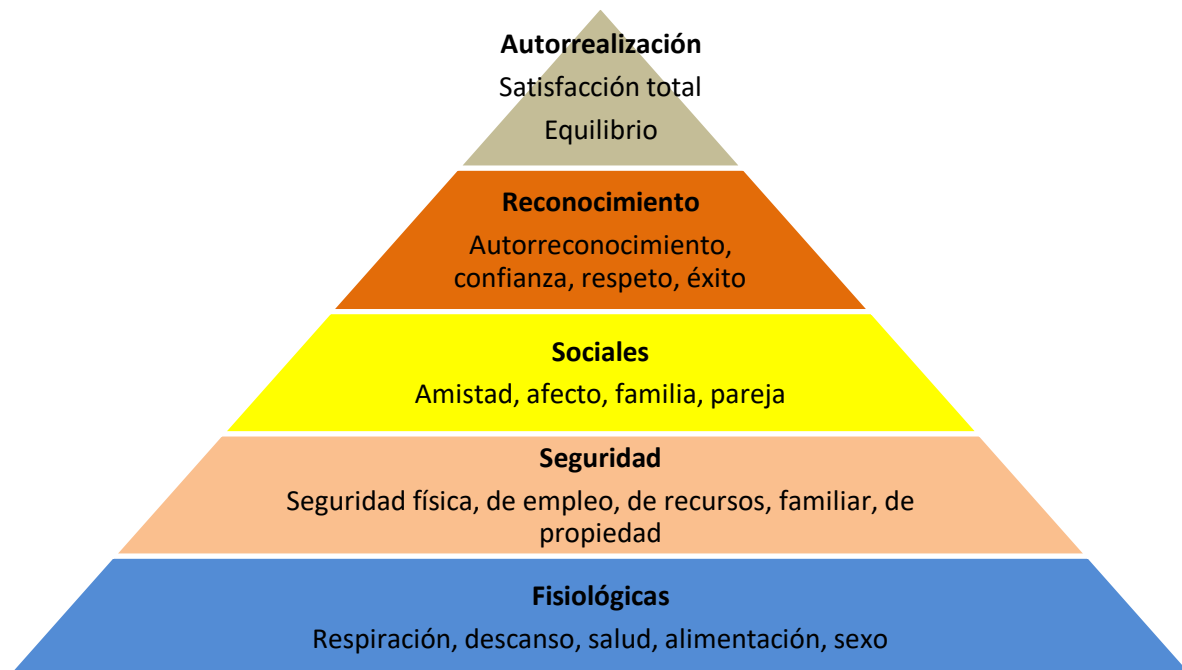
La Pirámide de Maslow nos ayudará en nuestro estudio debido a que en el campo de la hotelería es indispensable satisfacer las necesidades presentes en la pirámide, es así que nos centraremos en las necesidades de las personas con discapacidad debido a que no todos los hoteles tienen a su personal debidamente capacitado para brindar una correcta atención inclusiva, por ende, muchas veces no se satisfacen todas las necesidades de los huéspedes con diferentes tipos de discapacidad.

A continuación, se presenta la Pirámide de Maslow en donde se puede observar cada uno de los niveles de las necesidades que la conforma



Ilustración 1

Pirámide de Maslow



Fuente: A Theory of Human Motivation – Abraham Maslow

1.2.5.1 La Discapacidad Conforme a las Necesidades de la Pirámide de Maslow.

Cuando hablamos de las necesidades de las personas con discapacidad siguiendo el modelo de Abraham Maslow, debemos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1.2.5.1.1 Necesidades Fisiológicas. En cuanto a las necesidades fisiológicas de las personas con discapacidad (física, intelectual, sensorial) cabe recalcar que son las mismas que una persona sin discapacidad, pero debemos tomar en consideración algunos aspectos que sobresalen de este grupo de atención prioritaria como:

- Una persona con discapacidad grave puede necesitar apoyo de una tercera persona para alimentarse.
- Algunas enfermedades graves producen que la persona con discapacidad no pueda controlar su cuerpo, por lo que siempre necesita apoyo en ciertas actividades de su vida diaria.



1.2.5.1.2 Necesidades de Seguridad. Para que las personas con discapacidad puedan sentirse resguardadas estas deberán primero que nada estar seguras consigo mismas, debido a que usualmente se sienten apenadas por su condición, por lo que les va a costar más cumplir esta necesidad, también debemos tener presente que ciertas discapacidades requieren implementos de apoyo para trasladarse por lo que deberán buscar seguridad para moverse libremente, además se debe tener en cuenta que las áreas por la que se desplazará no podrán tener obstáculos con el cual puedan sufrir un accidente.

1.2.5.1.3 Necesidades Sociales. Las personas con discapacidad necesitan que, quienes los rodean tanto: familiar, laboral y sentimental les hagan sentir seguras, aceptadas y amadas, puesto que al tener discapacidad estas pueden tener problemas de autoestima sintiéndose rechazadas por los demás.

1.2.5.1.4 Necesidades Reconocimiento. De acuerdo a la filosofía de Abraham Maslow estas necesidades se dividen en estima alta y estima baja, las cuales se detallarán a continuación haciendo referencia a las necesidades de las personas con discapacidad.

Estima alta. - Para las personas con discapacidad es bastante complicado llegar a reconocerse a sí mismo, puesto que toda su vida deberán luchar contra los paradigmas de una sociedad que usualmente los mira como personas inferiores debido a sus diferentes tipos de discapacidad.

Estima baja. - Se habla cuando las personas tienden a ser bien educadas y por ende saben reconocer las habilidades y destrezas que poseen las personas con discapacidad sin discriminarlas.

Una persona con discapacidad logrará exitosamente cumplir con esta necesidad de reconocimiento, cuando aprenda a sentirse bien consigo misma en todo momento y en cualquier situación, y cuando exista mayor aceptabilidad por parte de la sociedad, brindando igualdad de oportunidades y derechos sin discriminar.



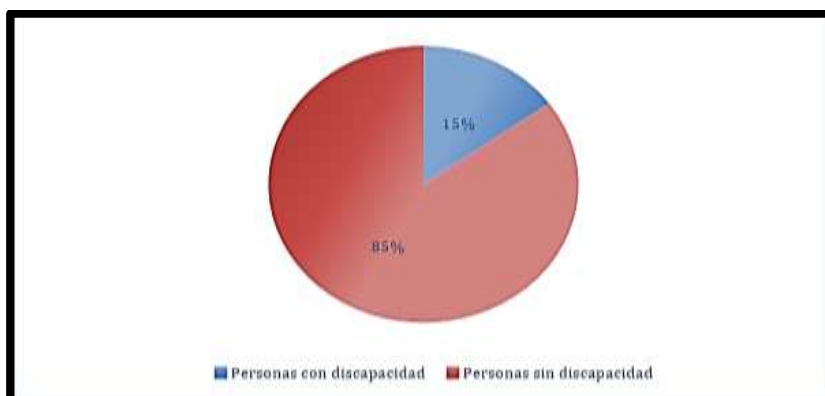
1.2.5.1.5 Necesidades de Autorrealización. Esta necesidad es la última y es a la que debe apuntar la persona con discapacidad después de haber cumplido todas las demás necesidades, en donde llega a un punto de satisfacción total, logrando un equilibrio adecuado en el que se sentirá bien consigo mismo y el medio que lo rodea.

1.2.6 Datos Mundiales Sobre Discapacidad

En el Informe Mundial sobre la Discapacidad se estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; es decir, alrededor del 15% de la población mundial (según las estimaciones de la población mundial en 2010). Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la Organización Mundial de la Salud, correspondientes a los años 1970, que eran de aproximadamente un 10% (OMS, 2010).

Ilustración 3

Discapacidad a nivel mundial



Fuente: Informe Mundial Sobre Discapacidad 2010

Según la Encuesta Mundial de Salud del 2010, cerca de 785 millones de personas (15,6%) de 15 años y más viven con una discapacidad, mientras que el proyecto sobre la Carga Mundial de Morbilidad del 2010 estima una cifra próxima a los 975 millones (19,4%). El enfoque de la carga mundial de morbilidad (CMM) es un proyecto científico y sistemático para cuantificar la magnitud comparativa de la pérdida de salud como consecuencia de enfermedades, lesiones y factores de riesgo en función de la edad, el sexo y la ubicación geográfica en momentos específicos.



La Encuesta Mundial de Salud señala que, del total estimado de personas con discapacidad, 110 millones (2,2%) tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones (3,8%) a las personas con una *discapacidad grave*.

El número de personas con discapacidad está creciendo, esto es debido al envejecimiento de la población, las personas ancianas tienen un mayor riesgo de discapacidad y padecer problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales. Se estima que las enfermedades crónicas representan el 66,5% de todos los años vividos con discapacidad en los países de ingresos bajos y medianos. Las características de la discapacidad en un país concreto están influidas por las tendencias en los problemas de salud y en los factores ambientales y de otra índole, como los accidentes de tráfico, las catástrofes naturales, los conflictos, los hábitos alimentarios y el abuso de sustancias.

1.2.7 Datos Nacionales Sobre Discapacidad

Según el último Censo Nacional, realizado por el INEC en el año 2010, de la población total del Ecuador (14'483.499 de habitantes), existen 816.156 personas con discapacidad (el 5,6% de la población).

Esta cifra corresponde a la respuesta otorgada en el momento del levantamiento de la información por parte de las personas encuestadas, quienes indicaron (según su propio criterio y percepción) tener una discapacidad permanente por más de un año. Cabe recalcar que las preguntas sobre discapacidad para ser incorporadas en el censo, fueron elaboradas con el apoyo técnico brindado por el CONADIS al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC); sin embargo, el levantamiento de información y aplicación directa de las preguntas fue realizado por estudiantes de institutos educativos de nivel medio, sin un criterio técnico para la identificación real de la condición de discapacidad.



El Registro Nacional de Discapacidades del CONADIS, hasta el mes de enero del 2020, registró un total de 483 041 personas con discapacidad, calificadas a través del proceso técnico de evaluación y reconocidas legalmente como tales mediante un carné que las acredita. Cumpliendo lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, el proceso de calificación y cartelización es ahora competencia del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

La Misión Solidaria Manuela Espejo, en una acción ejecutada entre los años 2009 y 2013, como un compromiso con los grupos de atención prioritaria, ha identificado que en el Ecuador existen 294.304 personas con discapacidad de grado grave y muy grave.

Este estudio bio-psico-social-genético de las discapacidades, ha recibido reconocimiento nacional e internacional aportando significativamente a la visibilización de la discapacidad y sensibilización de la sociedad; permitiendo identificar y ubicar a las personas con discapacidad y sus principales necesidades y demandas a través de la entrega de ayudas técnicas: audífonos, sillas de ruedas, muletas, prótesis, vivienda, etc., y el acceso al Bono de Desarrollo Humano y Bono Joaquín Gallegos Lara, para las personas con discapacidad severa y en situación crítica.

De acuerdo a los datos obtenidos en el Registro Nacional de Discapacidades del CONADIS, podemos identificar estadísticas agrupadas por tipo de discapacidad de la siguiente manera:

- discapacidad física
- discapacidad psicosocial
- discapacidad intelectual
- discapacidad sensorial (visual, auditiva y de lenguaje)



Estos datos se constituyen en el referente básico, son el punto de partida para la planificación y ejecución de: planes, programas, proyectos y actividades dirigidas a la prevención, atención fisiológica social de las personas con discapacidad en nuestro país.

A continuación, podemos observar estadísticas que permiten identificar información relacionada al tipo de discapacidad, edad, distribución por provincias y causas de la discapacidad

Tabla 1

Personas con Discapacidad en el Ecuador

Tipo de Discapacidad	Cantidad	Porcentaje
Física	225 255	46,63%
Intelectual	107 854	22,33%
Auditiva	67 677	14,01%
Visual	56 362	11,67%
Psicosocial	25 893	5,36%
Total General	483 041	100%

Nota: Esta tabla muestra cual es el porcentaje total de las personas con discapacidad en el Ecuador y a su vez como este porcentaje se divide en base a los tipos de discapacidad

Fuente: MSP hasta febrero 2020

**Tabla 2**

*Causas de Discapacidad Identificadas en el Registro Nacional de Discapacidades –
CONADIS*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Accidente De Tránsito	14 589	3,20%
Accidente Deportivo	1 509	0,33%
Accidente Doméstico	13 062	2,87%
Accidente Laboral	10 318	2,26%
Desastres Naturales	290	0,06%
Desconocidas	411 594	90,30%
Violencia	3 302	0,72%
Violencia Doméstica	1 165	0,26%
Total General	455 829	100%

Nota: Esta tabla muestra la cantidad y porcentajes de las causas por las que una persona presenta una discapacidad.

Fuente: MSP hasta diciembre 2018

Tabla 3

Discapacidad por Edad de los Ecuatorianos

Grupo Etario	Auditiva	Física	Intelectual	Psicosocial	Visual	Total General	Porcentaje
0 – 3 años	149	1736	936	130	125	3076	0,64%
4 – 6 años	468	3037	1719	814	267	6305	1,30%
7 – 12 años	1897	7745	12011	1937	1161	24751	5,12%
13 – 18 años	3265	8086	19971	1345	1770	34437	7,13%
19 – 24 años	4595	9443	17778	1490	2472	35778	7,41%
25 – 35 años	7846	23350	21827	3660	5904	62587	12,96%
36 – 64 años	25689	102658	28677	11429	24112	192565	39,87%
Mayores de 65 años	23768	69200	4935	5088	20551	123542	25,57%
Total General	67 677	225 255	107 854	25 893	56 362	483 041	100%

Nota: Esta tabla muestra detalladamente el rango de edad que tienen las personas con discapacidad en el Ecuador y a su vez en cómo estas se dividen.

Fuente: MSP hasta febrero 2020

**Tabla 4***Discapacidad por Provincias del Ecuador*

Provincia	Física	Intelectual	Auditiva	Visual	Psicosocial	Total	%
Guayas	59896	27186	14312	12650	7312	121356	25,12%
Pichincha	32862	17379	12541	8968	5098	76848	15,91%
Manabí	25753	8038	4537	6379	3003	47710	9,88%
Azuay	16670	6232	3944	3766	1620	30232	6,26%
Los Ríos	13637	4750	2315	2348	923	23973	4,96%
El Oro	9524	5668	2307	2169	929	20597	4,26%
Esmeraldas	7629	4238	1700	2060	695	16322	3,38%
Santo Domingo De Los Tsáchilas	6323	2894	1505	1651	593	12966	2,68%
Loja	5898	4610	2057	1776	919	15260	3,16%
Santa Elena	5884	2330	1567	930	372	11083	2,29%
Chimborazo	5802	3733	3515	1760	478	15288	3,17%
Imbabura	5371	2949	3171	1358	596	13445	2,78%
Tungurahua	5087	3135	3513	1452	609	13796	2,86%
Cotopaxi	4543	2785	2478	1450	404	11660	2,41%
Orellana	3482	936	864	1065	199	6546	1,36%
Cañar	3416	2470	1295	1239	577	8997	1,86%
Bolívar	2971	1619	1576	1264	290	7720	1,60%
Sucumbíos	2780	1456	844	859	314	6253	1,29%
Morona Santiago	2379	1490	724	1008	266	5867	1,21%
Carchi	2095	988	1095	616	206	5000	1,04%
Napo	1794	966	647	574	130	4111	0,85%
Zamora Chinchiipe	1640	1083	570	573	137	4003	0,83%
Pastaza	1479	763	513	378	171	3304	0,68%
Galápagos	340	156	87	69	52	704	0,15%
Total General	67 677	225 255	107 854	25 893	56 362	483 041	100%

Nota: Este cuadro muestra el número de personas con discapacidad presentes en cada provincia del Ecuador.

Fuente: MSP hasta Febrero 2020



1.3 Turismo Accesible en el Ecuador

El concepto de Turismo Accesible se refiere a la adecuación del entorno de productos o servicios turísticos que permitan el acceso, uso y disfrute de todos los usuarios sin importar su tipo de discapacidad, con el fin de que puedan tener una participación plena en igualdad de condiciones con las demás personas. Si entendemos la discapacidad como la interacción en el entorno con las personas de iguales o no condición, en los viajes, alojamientos y demás servicios turísticos debemos implementar los mecanismos para eliminar las barreras de accesibilidad para el disfrute de las actividades turísticas. Según la organización Mundial de la Salud (2011), “las personas con discapacidad representan un 15% de la población mundial, mientras que el porcentaje de las personas mayores de 60 años, que en el 2000 fue de 11% se estima para el 2050 sea del 22%”; al analizar las cifras podemos representar dos mil millones de oportunidades para el sector turístico.

Las ventajas que los países tienen al adecuar un destino accesible se refleja en el incremento de la cuota del mercado, porque muchos turistas al tener ingresos estables, más tiempo libre y mayor disponibilidad, demandan de servicios turísticos accesibles que le permitan viajar sin dificultad. Otra de las ventajas de los destinos accesibles es la competitividad entre destinos, por lo tanto, se favorece la fidelización de los clientes y el resultado son las recomendaciones de los clientes sobre el destino.

La Ciudad de Baños es la primera ciudad en el Ecuador que implementó el Turismo Accesible, impulsado por Alfonso Eliécer Morales, quien fue Concejal en el periodo 2005-2009. Se construyeron rampas las mismas que llegan a un total de 190, los hoteles adecuaron habitaciones especiales para personas con movilidad reducida, se crearon senderos especiales en terminales y lugares turísticos (Sánchez et al., 2020).

El tema de accesibilidad también ha sido adoptado por empresas que ofrecen servicios turísticos, la Operadora de Turismo Ecuador for All, dedica como producto *central tours* a



personas con discapacidades. El más cotizado por los turistas es el Resort Amazónico Huasquila, ubicado en la provincia de Napo, dentro de la Reserva de Biosfera Sumaco (El Telégrafo, 2013).

En la actualidad, el turismo accesible se ha convertido en tendencia y el panorama se ha ampliado por la difusión de la Guía de Turismo Accesible, creada por la Federación Nacional de ecuatorianos con Capacidad Física, guía que posee sugerencias sobre varios destinos en el Ecuador que tienen el programa de turismo accesible con la cual el turista podrá informarse, sentirse cómodo y desplazarse con facilidad (López & Luna, 2017).

Entre los organismos que fomentan la aplicación de leyes del turismo accesible en el territorio nacional ecuatoriano tenemos: El Ministerio de Turismo en cooperación con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física y Federación de Cámaras Provinciales de Turismo. Estas organizaciones trabajan en conjunto para lograr la capacitación de los prestadores de servicios turísticos y la adecuación de lo que se oferta para las personas con discapacidad (CONADIS, 2018).

En el año 2009 el Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades (CONADIS) en conjunto con la Vicepresidencia de la República del Ecuador gestionó el proyecto “Apoyo a la gestión de los gobiernos locales en el ámbito de discapacidades I y II” el mismo que tenía como objetivo que los gobiernos Locales, consejos provinciales y parroquiales; lograsen participar en proyectos de eliminación de barreras en la infraestructura urbana. En el mismo año, la Constitución de la República del Ecuador incluyó artículos tales como Art. 47, Art. 330 y Art. 333 en beneficio y dirigido a las personas con discapacidad, garantizando la inclusión, inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones en el ámbito educativo, laboral y familiar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Considerando todas estas reformas, se comenzó a dar más importancia a la inclusión y accesibilidad de tal forma que transformó el turismo al implementar estas normas y dando acceso al público en general sin tomar en cuenta su discapacidad.

CAPÍTULO II

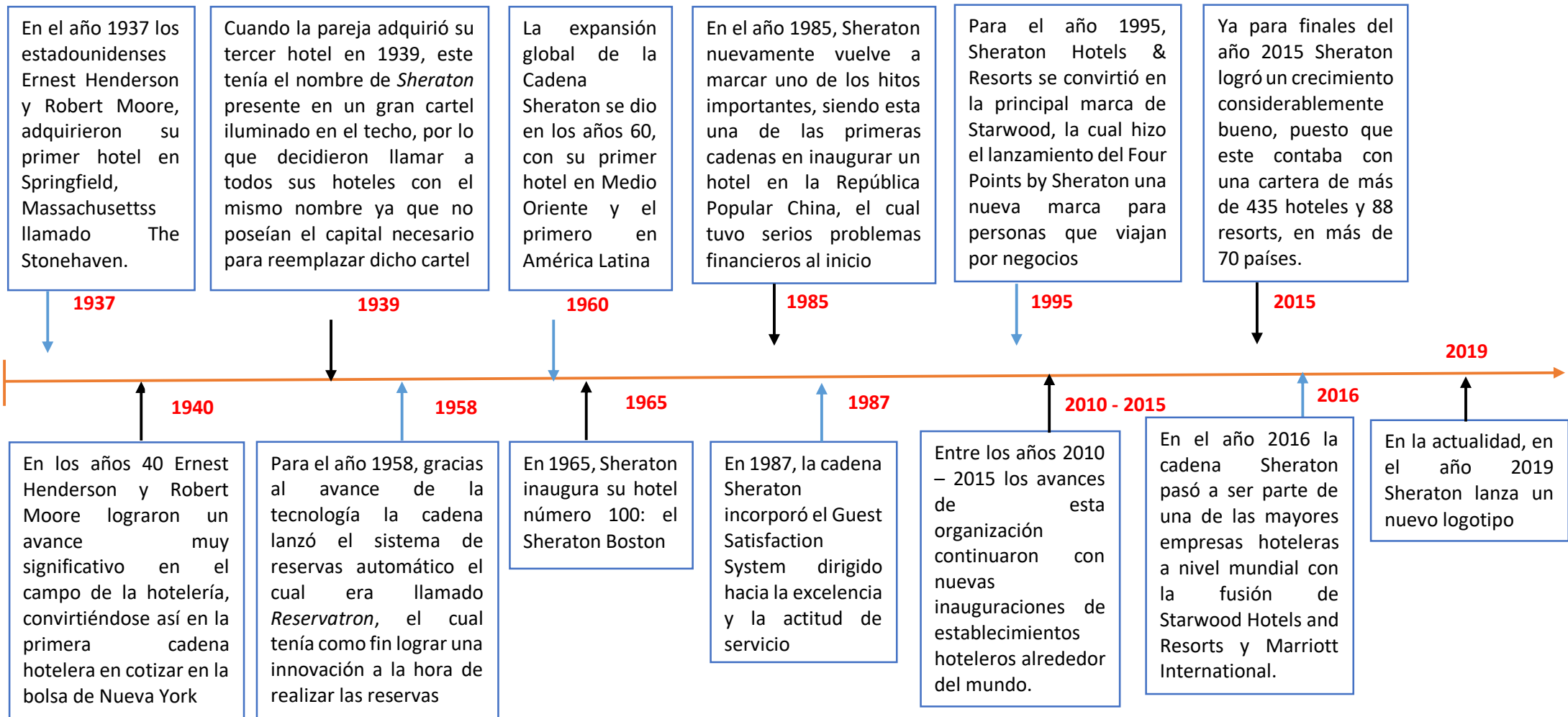
2. SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON Y LOS CONOCIMIENTOS DE SU PERSONAL CON BASE A LA ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

2.1 Antecedentes de la Cadena Internacional Sheraton

En el presente capítulo se plasmará la historia de la cadena Sheraton y los hechos más importantes para que actualmente sea considerada una de las cadenas hoteleras más importantes a nivel mundial.



Línea de tiempo cadena Sheraton



Fuente: Página Oficial de la cadena Sheraton-Sección: Sobre Nosotros



2.1.1 Nuevo Logotipo de la Cadena Internacional Sheraton

Desde la creación de la cadena Internacional Sheraton solo se ha rediseñado la imagen de su logotipo una vez en los últimos 40 años, por lo que es preciso destacar que influyo para que se refresque el clásico diseño que es reconocido a nivel mundial.

De acuerdo al portal de noticias de la cadena Marriot Internacional (2019) podemos encontrar que lo que influencio a cambiar el logo es la visión holística de la marca hacia el futuro, convirtiendo a Sheraton en el lugar de reunión de las comunidades alrededor del mundo, recibiendo tanto a huéspedes como a locales en un espacio público que personifica el ambiente de una ciudad moderna.

A continuación, se presentará los principales cambios que se pueden apreciar en la renovada imagen de la cadena Sheraton.

Tabla 5

Diferencias Entre el Antiguo y Nuevo Logo de la Marca Sheraton

Antiguo Logo	Nuevo Logo
Uso de laureles	Los laureles se reemplazan con un círculo completo, un anillo abstracto, que representa la dirección futura de la marca
En la marca denominativa del logotipo anterior se utilizaba un estilo de letra basado en Serif, que no era el tipo de letra perfecto para pantallas digitales	La nueva fuente usada se llama GT Super Display. Tiene líneas más limpias, que se leen mejor en dispositivos móviles, y le da a la marca una estética de diseño más moderna y avanzada.
La “S” particular distintivo del centro tenía un estilo más decorado y sencillo	Se volvió a dibujar la “S” en el centro y se volvió un poco más delgado, más nítido y elegante.
No se hacía referencia al año de fundación de la marca	El año de fundación de la marca se coloca en la base del logo

Fuente: 1000marcas.net – Análisis Logo Sheraton



El nuevo logotipo de Sheraton se ha rediseñado para señalar un ojo hacia el futuro y al mismo tiempo recordar la historia de la marca icónica. Es moderno y elegante, contiene elementos clásicos y funciona perfectamente con los modernos.

Grafico 2

Innovación del Logo de la Cadena Sheraton



Fuente: Brandbog - Sheraton cambia su histórico logo

Nota: Al lado izquierdo se puede apreciar el primer y clásico logo de la cadena Sheraton y al lado derecho se observa el nuevo y rediseñado logo presentado en el año 2019.

2.2 Datos generales del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca

El Hotel Four Points by Sheraton Cuenca está ubicado en la Av. Circunvalación Sur y Av. Felipe II Junto al Mall del Río. Este Hotel está situado a pocos minutos del Mall del Río, centro comercial que posee diferentes áreas de diversión, comida, locales comerciales, etc., esto hace que el hotel se vuelva más atractivo y de interés.

El Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, abrió sus puertas en el año 2017, de la mano del grupo Eljuri y el grupo Ortiz, los cuales construyeron este establecimiento y lograron posicionarse en la ciudad de Cuenca como uno de los mejores hoteles de lujo y confort. Es así, que este hotel ofrece una maravillosa mezcla de estilo y confort, con un gran restaurante denominado Cook's y su Lobby bar, los cuales ofrecen un gran servicio de calidad y platos de comida internacional para el deguste de sus distinguidos huéspedes.



Este establecimiento cuenta con 112 habitaciones y 8 suites, las cuales se encuentran divididas en los 11 pisos que conforman el hotel, además ofrece varios servicios y facilidades como: servicio de concierge, lavandería, café en el lobby, restaurante, lobby bar, gimnasio, piscina, etc.

2.2.2 Accesibilidad del Hotel Four Points by Sheraton

Gráfico 2

Comodidades Clave que Oferta el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca en su Página



Fuente: Página Web Oficial del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca

Nota: En esta captura se puede observar que el Hotel Four Pointst by Sheraton Cuenca ha incluido en su página web una opción para que las personas con discapacidad al seleccionarla puedan acceder a todas las facilidades que el Hotel proporciona.

El Hotel Four Points by Sheraton Cuenca posee instalaciones accesibles para personas con distintos tipos de discapacidad, es así que en su página web oficial el Hotel presenta todas las facilidades para este tipo de huéspedes como, por ejemplo:

- Rampas para una mejor movilidad para las personas con discapacidad física;
- Habitaciones adaptadas para personas con discapacidad física;
- Escritura Braille en lugares estratégicos para personas con discapacidad visual;
- Se aceptan animales de servicio;
- Habitaciones o kits con instalaciones para personas con problemas de audición;
- Ruta para personas con discapacidades desde el ingreso público hasta las habitaciones con instalaciones para personas con necesidades especiales;



- Piscina con facilidades para personas con necesidades especiales.

Es así que gracias al atractivo número de facilidades que oferta el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca para personas con distintos tipos de discapacidad, se puede afirmar que presenta un potencial enorme para convertirse en el Hotel preferido por este target.

A pesar de ser un hotel accesible para personas con discapacidad este grupo no sobresale en ventas de habitación, ya que, de acuerdo a la información proporcionada por el jefe de Talento Humano del Hotel, usualmente cada mes solo se venden 3 noches de alojamiento a este tipo de target, lo que representa un mínimo porcentaje de ocupación por mes en contraste con las demás habitaciones que se venden.

2.3 Aplicación metodológica en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca

El presente estudio se realizó en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, en los meses de abril – mayo del 2020, en donde se manejó una metodología netamente cualitativa puesto que se aplicó una serie de entrevistas y encuestas al personal de las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas, con el objetivo de profundizar y conocer cuál es el nivel de conocimientos que actualmente manejan cuando nos referimos a personas con discapacidad y su correcta atención inclusiva dentro de su estadía en el establecimiento.

Cabe recalcar que el número de entrevistas y encuestas realizadas han tenido un cambio, debido a que, en el momento en el que se realizó la solicitud para poder realizar la investigación existía un porcentaje alto de empleados en las diferentes áreas a tratar, pero por la situación de emergencia nacional causada por el COVID-19 que se vive a nivel mundial, este estudio tomó un giro inesperado; pues al verse paralizado todo el país y el mundo, el sector turístico y hotelero ha sido el más afectado, es por esto que el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca ha tenido que tomar la difícil decisión de cesar de sus funciones a un gran número de empleados, por lo que se ha tenido que realizar el estudio con base al nuevo número de empleados que manejan actualmente.



El Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, antes del inicio de la pandemia contaba con un total de 82 empleados divididos en los diferentes departamentos del hotel, pero específicamente en el área de alojamiento contaban con un total de 26 empleados y en el área de Alimentos y Bebidas con 20.

Actualmente cuentan con 5 personas en el departamento de Recepción, 4 en el departamento de Ama de Llaves y 3 personas en el área de Alimentos y Bebidas, con quienes se ha trabajado en el presente estudio.

Para recopilar la información necesaria sobre el tema de estudio, se realizaron entrevistas a los jefes de los departamentos de Recepción, Ama de llaves, Talento Humano y Restaurante para percibir el nivel de conocimiento que poseen sobre las personas con discapacidad, seguido de encuestas de conocimiento para conocer qué tan aptos se encuentran los empleados de las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas para atender a huéspedes con discapacidad física, sensorial e intelectual.

2.3.1 Diagnóstico del servicio y aplicación metodológica en el área de Alojamiento

2.3.1.1 Departamento de Recepción.

Para obtener más información sobre la atención al huésped con discapacidad en el hotel, lo primero que se realizó fue una entrevista a la Jefa de Recepción la Srta. Evelyn Tipan, quien nos brindó información sobre cómo se maneja su departamento en cuanto a la atención al cliente con discapacidad.

Al momento de realizar la entrevista lo primero que se pudo apreciar es que la jefa de recepción tiene un conocimiento un poco apartado de lo que realmente representa la atención inclusiva, debido a que en su respuesta ella se refirió a la atención inclusiva como una atención que debe ser aplicada a personas con facultades o capacidades diferentes.

Al hablar del servicio al cliente, lo que nos supo comentar es que, el establecimiento no hace ninguna distinción entre huéspedes, sino lo que se busca es brindar un servicio homogéneo



para que todos los clientes puedan generar una excelente experiencia proporcionándoles las facilidades para que las personas se sientan de la mejor manera en el establecimiento.

Otro de los puntos que se mencionó en la entrevista fueron los tipos de discapacidad, en lo cual se pudo notar la falta de conocimiento de este tema, por lo cual esto nos da una idea del poco conocimiento que se maneja actualmente porque usualmente no llegan muchos huéspedes con discapacidad al Hotel, por lo que se debería proporcionar talleres o capacitaciones que ayuden al personal a conocer realmente qué es la discapacidad, sus tipos, necesidades y cómo poder atender a este tipo de target.

2.3.1.2 Departamento de Ama de Llaves.

El análisis que se tomará en este departamento se realizará según la entrevista previamente realizada a la Jefa de Ama de Llaves la Srta. Yeny Henao quien está trabajando en el hotel desde el año 2018, al igual que las demás entrevistas esta se centrará en los temas de atención inclusiva y personas con discapacidad.

Al realizar la primera pregunta, pudimos notar que no se tiene un conocimiento exacto de lo que es la atención inclusiva ya que para la Srta. Yeny Henao esto era la prioridad en atención que se les debe dar a las personas con discapacidad. Al momento de hablar del buen servicio a las personas con discapacidad, nos supo mencionar que claro es importante brindar un buen servicio a estas personas, ya que forman parte de la comunidad y no se les debe de excluir por su tipo de discapacidad en ningún establecimiento.

De la misma manera nos supo mencionar que si conoce a personas con diferentes tipos de discapacidad y que trabajar con ellas representa una gran oportunidad, puesto que se puede aprender más en la práctica. Además, nos supo mencionar que la atención que se le debe dar a una persona con discapacidad no debe ser diferente a la que se le da al resto de personas, pues lo que se debe hacer es dar prioridad en la atención, pero no dar un trato diferente ya que esto puede hacer sentir un poco incómodo a la persona con discapacidad.



De igual forma al hablar de cómo actúan cuando el huésped con discapacidad llega al Hotel, mencionó que ellos están preparados para atender a una persona con discapacidad física y que el personal conoce lo que se debe hacer, pero solo en el caso de este tipo de huésped. También manifestó que las instalaciones del Hotel están adaptadas para recibir a personas con discapacidad física, visual, auditiva e intelectual, pero que aún no poseen protocolos a seguir en caso de recibir a dichos huéspedes.

2.3.1.3 Departamento de Alimentos y Bebidas

Para proceder con el estudio de este departamento se realizó una entrevista a la Gerente de Mercadeo y Ventas la Sra. Samaria Aguirre, quien está a cargo del departamento de Alimentos y Bebidas en estos momentos, debido a la salida del anterior jefe a cargo.

Como primer punto al introducirnos al tema de atención inclusiva, la Sra. Samaria supo contestar es que esta se refiere a una atención en donde se incluye a todas las personas por igual sin importar su raza, nacionalidad, o si posee alguna discapacidad, etc. y que no exista ningún tipo de marginación. Al preguntar qué tipos de discapacidad conoce, comentó que conoce solo la discapacidad física, con lo cual se puede apreciar que no se tiene un conocimiento muy avanzado sobre este tema de la discapacidad, a su vez mencionó que no se siente capacitada en un 100% para atender a este tipo de target.

Al hablar sobre el tema de cómo se debe atender a las personas con discapacidad respondió que se les debe brindar una atención mejorada, es decir no se le debe dar un servicio diferente ya que de esta forma también sería un tipo de marginación, por ende se les debe brindar el mismo nivel de atención. Al igual que en el resto de entrevistas mencionó que el establecimiento por el momento no cuenta con un tipo de protocolos a seguir al momento de atender huéspedes con diferentes tipos de discapacidad.

2.3.1.4 Departamento de Talento Humano



Para proceder con el estudio de este departamento se realizó una entrevista al jefe del Departamento de Talento Humano el Ing. Bryan Rosero, quien muy amablemente accedió a proceder con la entrevista sobre la atención inclusiva y personas con discapacidad.

Como primer punto hay que recalcar que cuando se refiere al tema de atención inclusiva el Ing. Bryan Looor posee sólidos conocimientos sobre el tema, por lo que brindó una respuesta sencilla pero acertada la cual es: brindar la misma atención a los huéspedes sin discriminarlos.

Otro aspecto que vale la pena resaltar es que el entrevistado supo manifestar que conoce la discapacidad motriz, visual, auditiva e intelectual, lo cual nos da una idea de que falta de profundizar más sobre el tema para tener claro cuáles son los tipos de discapacidad, de la misma forma comentó que todo el personal del hotel está capacitado para atender a huéspedes con discapacidad física, visual y auditiva puesto que es bastante complicado tratar con un huésped con discapacidad intelectual.

De la misma manera al hablar sobre la atención que debe recibir un huésped con discapacidad respondió que, como el personal está capacitado todos reciben una atención personalizada en la medida de lo posible, haciendo énfasis en que se busca brindar un servicio de excelencia a todos los huéspedes sin distinción.

Finalmente explicó que la frecuencia de alojamiento de las personas con discapacidad es sumamente bajo, por lo mucho 3 días cada mes, pero que el Hotel posee instalaciones sumamente accesibles para personas con discapacidad y que para brindar un servicio aún más personalizado cuando un huésped con discapacidad realiza una reserva, el hotel se encargara de pasar la información a la Coordinadora del servicio al huésped o Jefa de Calidad quien está a cargo de ponerse en contacto con el huésped y cerciorarse de cumplir con sus requerimientos.

2.3.2 Resultados Globales

Luego de haber analizado las entrevistas realizadas a los jefes de los departamentos de Recepción, Ama de Llaves, Alimentos y Bebidas y Talento Humano, se puede decir que todos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

poseen una visión general de lo que es la atención inclusiva, pero no estaría de más profundizar sobre el tema, otro punto importante es el nivel de conocimientos sobre las personas con discapacidad en donde se pudo apreciar que ninguno de los entrevistados saben cuáles son los diferentes tipos de discapacidad que se conocen hoy en día.

También hay que tener en cuenta que a pesar de que poseen conocimientos generales sobre las personas con discapacidad y conocer a personas que posean alguna, no todos los jefes a los que se les aplicó la entrevista se sienten capacitados para brindar una correcta atención a huéspedes con discapacidad.

Finalmente vale la pena resaltar que los jefes de cada uno de los departamentos del Hotel, se encuentran firmemente comprometidos a brindar un servicio personalizado y de excelencia a todos y cada uno de los huéspedes que lleguen, sin importar su aspecto o condición.



2.4. Resultados de las Encuestas de Conocimientos Aplicado a los Departamentos de Alojamiento y Alimentos y Bebidas del Hotel Four Points By Sheraton Cuenca, 2020

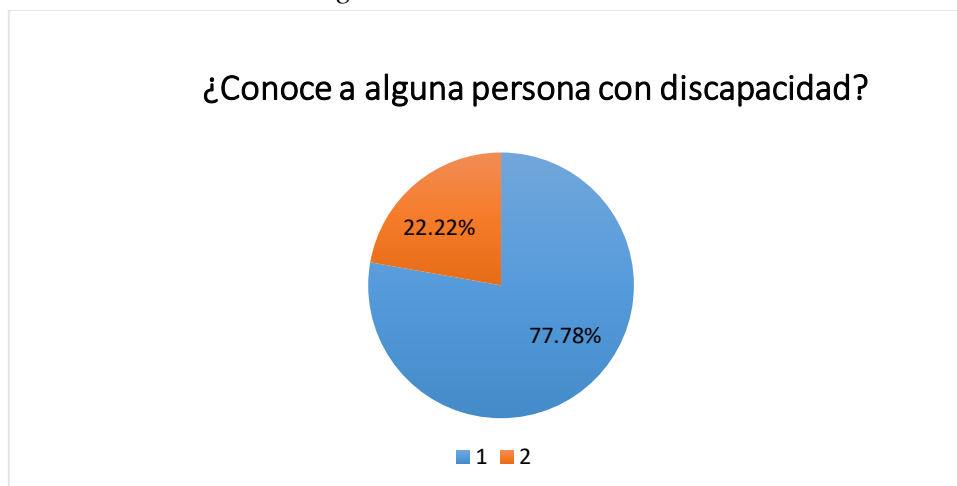
La encuesta de conocimiento (anexo 1) aplicada a los empleados de las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas se aplicó en el mes de junio del presente año de forma presencial, el cual será utilizado como una herramienta para obtener información sobre los conocimientos actuales sobre temas previamente planteados como son: la atención inclusiva y las personas con discapacidad, y de esta forma conocer las fortalezas y debilidades de cada uno de estos departamentos. El número de la muestra utilizada para este estudio estuvo conformado por los miembros de los departamentos de Recepción, Ama de Llaves y Alimentos y Bebidas, en donde tenemos un total de 9 empleados.

Para la tabulación de los datos recopilados se utilizó el programa informático de Excel, ya que el tamaño de la muestra es pequeña y presenta herramientas útiles para graficar, por lo cual esta herramienta ha sido la más óptima para poder realizar las tabulaciones, y comparaciones entre cada departamento y de esta manera obtener los resultados del estudio realizado en el hotel.

2.4.1. Resultados Globales

Grafico 3

Resultados Globales: Pregunta 1



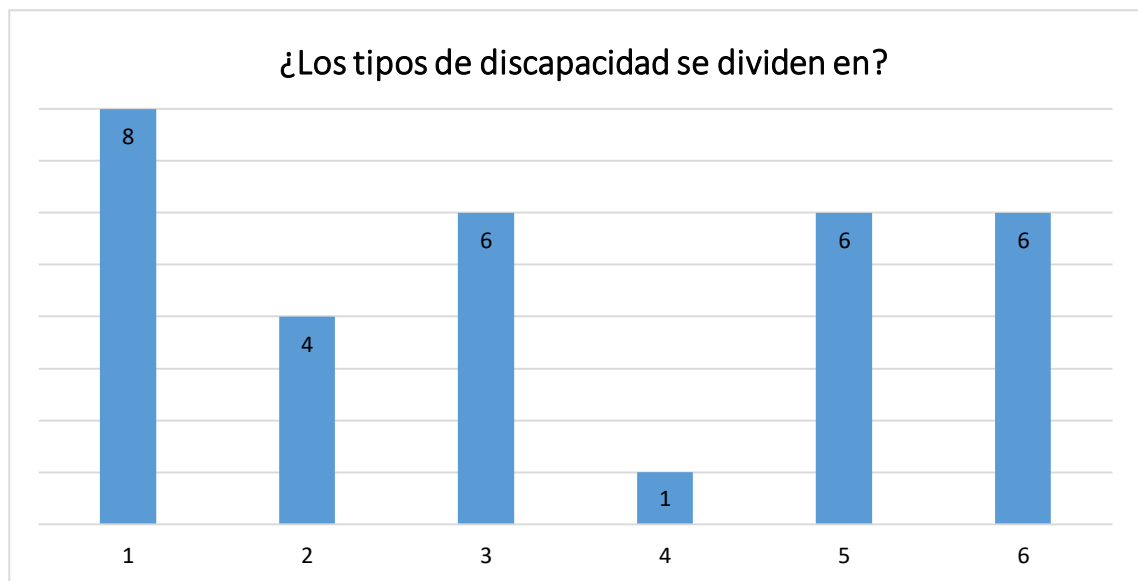


Fuente: Elaboración propia

Como resultado del test de conocimientos aplicado en las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas en el Hotel Four Points by Sheraton, podemos destacar que el 77,78% de los empleados, es decir la mayoría conoce a alguna persona con discapacidad y solo el 22,22% no se ha relacionado hasta ahora en su vida diaria con una persona con discapacidad.

Grafico 4

Resultados Globales: Pregunta 2



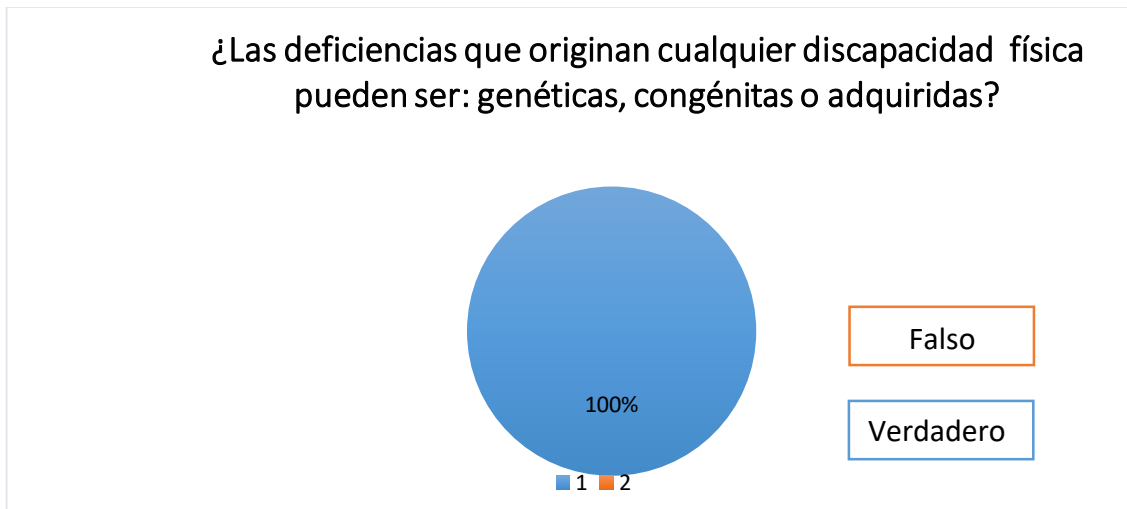
Fuente: Elaboración propia

En la segunda pregunta ninguno de los encuestados logró responder correctamente, puesto que no todos tenían el conocimiento de que actualmente la discapacidad se divide en 4 tipos, en la mayoría de los casos lograron identificar solo 2 tipos que son la discapacidad física e intelectual, otro aspecto que se ha podido identificar es que todos los encuestados no saben que la discapacidad sensorial abarca la discapacidad auditiva, visual y de lenguaje; y como último punto cabe destacar que solo dos encuestados conocen la discapacidad psicosocial.



Grafico 5

Resultados Globales: Pregunta 3

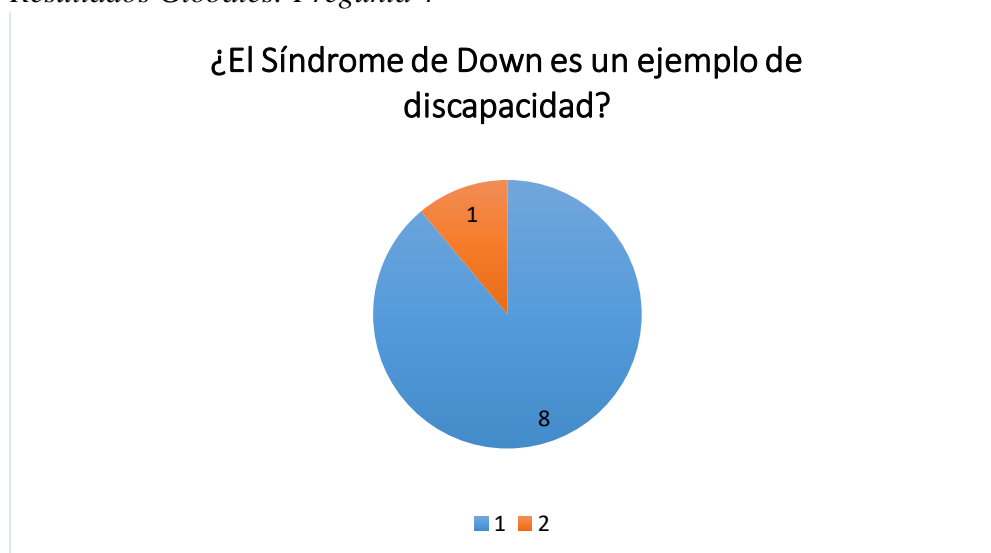


Fuente: Elaboración propia

Todos los encuestados son conscientes de que las discapacidades físicas pueden ser genética, congénitas o adquirida.

Grafico 6

Resultados Globales: Pregunta 4



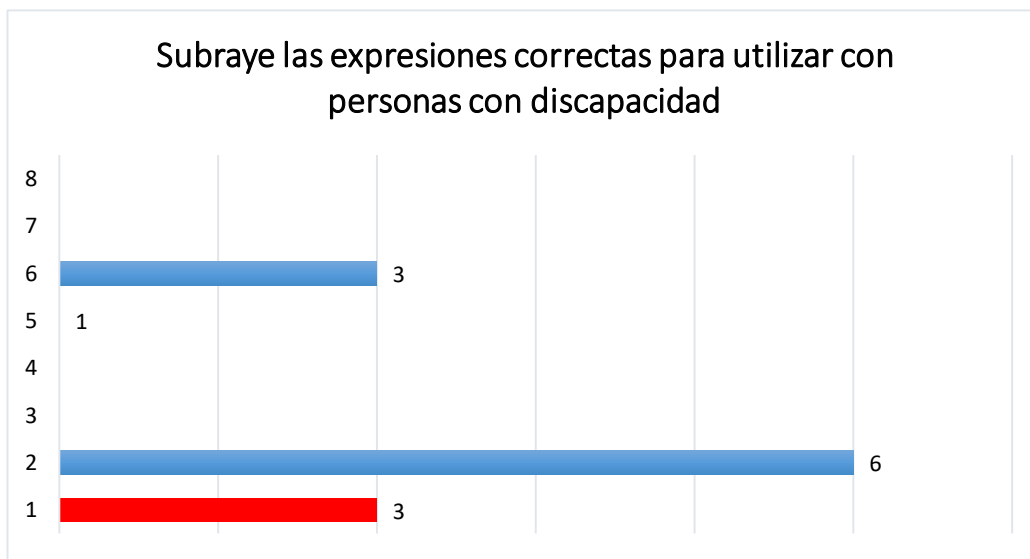
Fuente: Elaboración propia



De acuerdo a los datos obtenidos el 90% de los encuestados tiene conocimientos sobre la discapacidad intelectual, más específicamente de que el Síndrome de Down pertenece a este grupo de discapacidad; así mismo se presentó un encuestado que no fue capaz de responder la pregunta.

Grafico 7

Resultados Globales: Pregunta 5



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los conocimientos de los encuestados sobre las expresiones correctas que se deben usar cuando interactúen con una persona con discapacidad, podemos decir que ninguno de ellos identificó correctamente las respuestas, la gran mayoría alcanzó a identificar dos expresiones correctas y solo una persona acertó parcialmente marcando tres de las cuatro respuestas. Otros encuestados incluso señalaron expresiones que son ofensivas para las personas con discapacidad lo que nos demuestra que se debe fortalecer los conocimientos sobre este tema.

Grafico 8

Resultados Globales: Pregunta 6



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta planteada sobre el accionar de los encuestados sobre la llegada de una persona en silla de ruedas al establecimiento, se ha obtenido que más de la mitad señaló la respuesta incorrecta ya que siempre se debe ubicar a la misma altura de una persona que se encuentre en silla de ruedas para mantener una comunicación efectiva.

Grafico 9

Resultados Globales: Pregunta 7



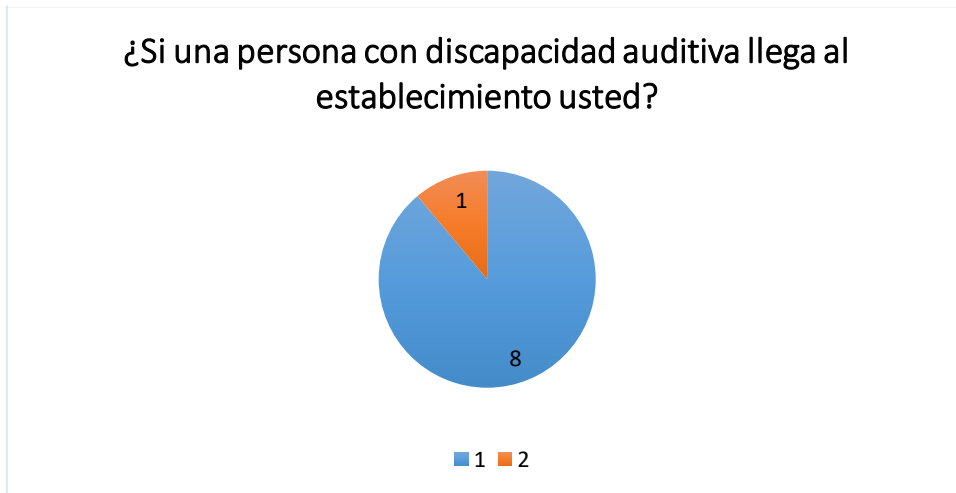
Fuente: Elaboración propia



Se ha obtenido que el 100% de los encuestados respondió de manera correcta la pregunta propuesta sobre la llegada al establecimiento de una persona con discapacidad intelectual lo que confirma que el personal está apto para recibir este tipo de huéspedes

Grafico 10

Resultados Globales: Pregunta 8



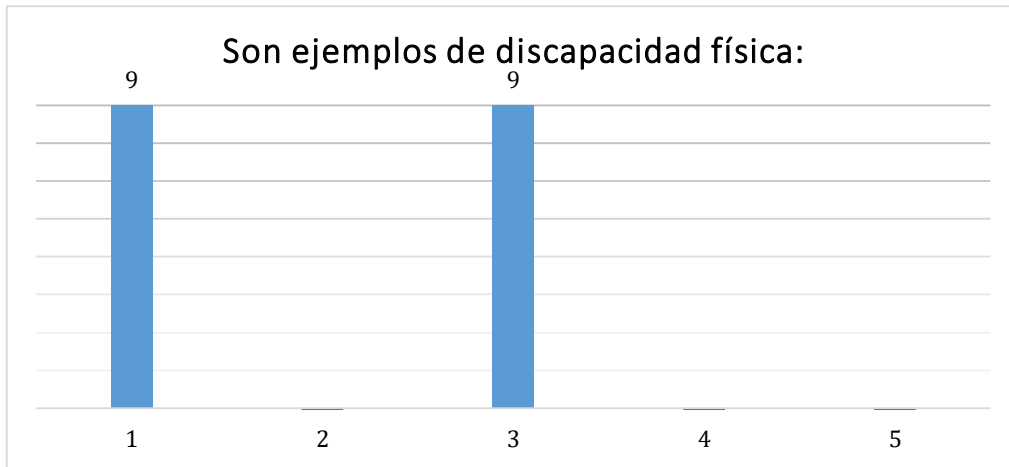
Fuente: Elaboración propia

En el escenario propuesto para atender a una persona con discapacidad auditiva se puede apreciar que el 90% de los encuestados conoce el procedimiento adecuado para recibir

a este **Grafico 11**

Resultados Globales: Pregunta 9

huésped, y solo el 10% señaló la respuesta incorrecta por lo que se debería reforzar un poco los conocimientos.

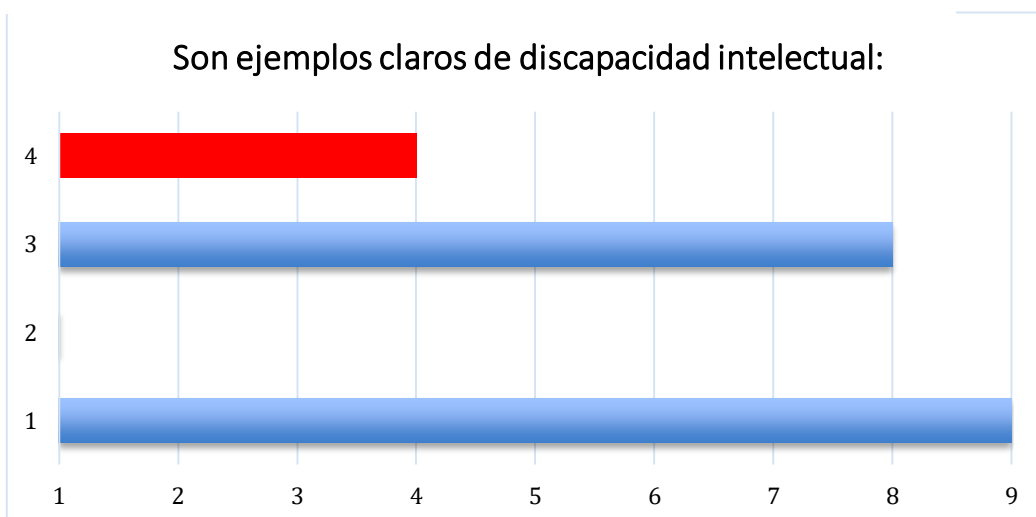


Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta se propuso identificar los ejemplos de condiciones referentes a personas con discapacidad, en donde todos los encuestados acertaron dos de tres respuestas correctas lo que nos evidencia que hoy en día solo consideramos a personas con discapacidad física a quienes padecen alguna condición visible y mas no a quienes sufren de una enfermedad que limita sus actividades.

Grafico 12

Resultados Globales: Pregunta 10



Fuente: Elaboración propia

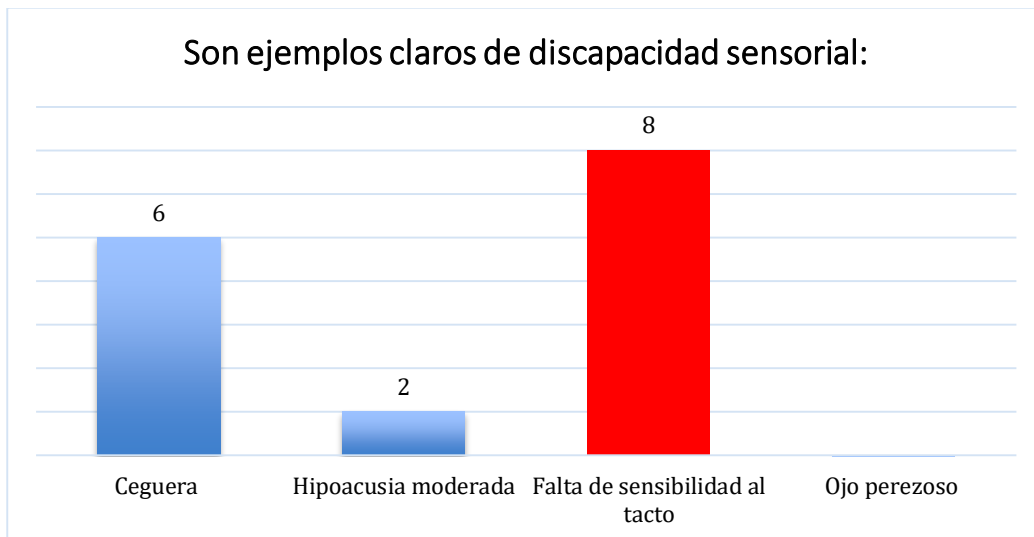
Al igual que la anterior pregunta esta se propuso con el fin de identificar ejemplos de casos que pertenecen a la discapacidad intelectual, en donde todos los encuestados acertaron



al elegir Síndrome de Down, seguido de retraso leve que eran las opciones correctas, y por otro lado existe una confusión en un cierto grupo que eligió la opción de trastorno de personalidad que no entra en este grupo sino en el de discapacidad psicosocial.

Grafico 13

Resultados Globales: Pregunta 11



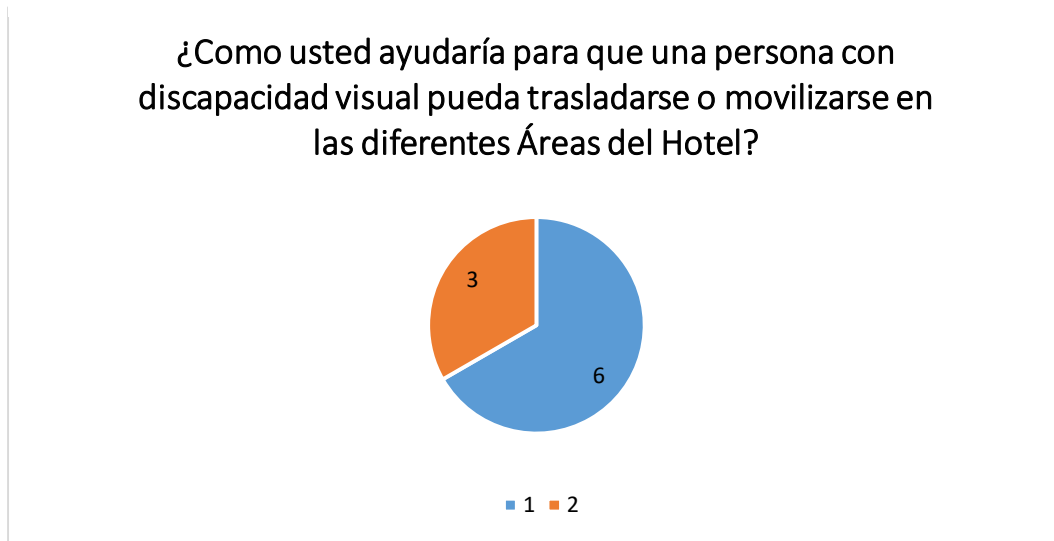
Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta es en donde existió mayor confusión por parte de los encuestados, debido a que no fueron capaces de señalar los ejemplos correctos de discapacidad sensorial, aquí se evidencio un alto nivel de desinformación porque el 90% de los encuestados señalo la opción de falta de sensibilidad al tacto, condición que no es considerada una discapacidad; y por otro lado en menor porcentaje se señaló las respuestas correctas.



Grafico 14

Resultados Globales: Pregunta 12



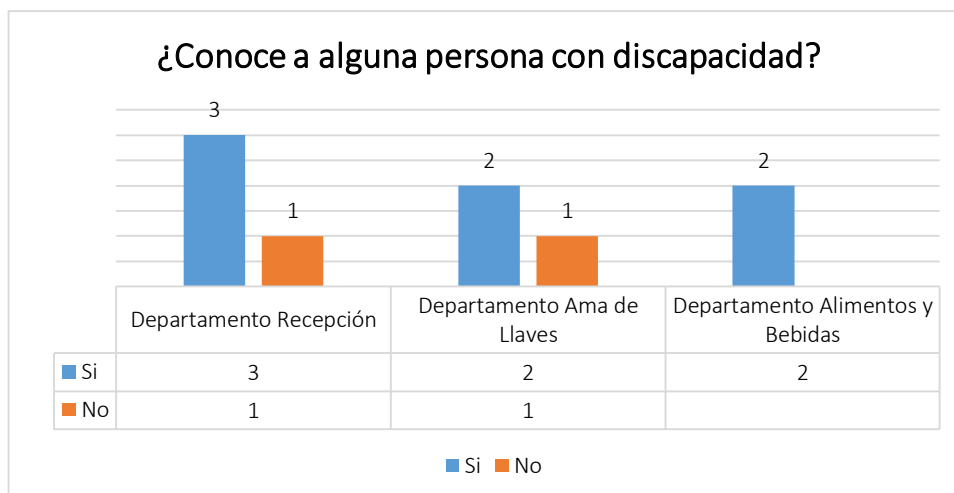
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al grafico podemos deducir que más del 50% de los encuestados ha respondido correctamente la pregunta planteada, por otro lado, también podemos evidenciar que quizá las personas que respondieron mal no leyeron bien la pregunta planteada por lo que eligieron una respuesta que no viene al caso.

2.4.1 Resultados comparativos en base a las encuestas de conocimiento aplicadas en las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas

Grafico 15

Resultados Comparativos: Pregunta 1



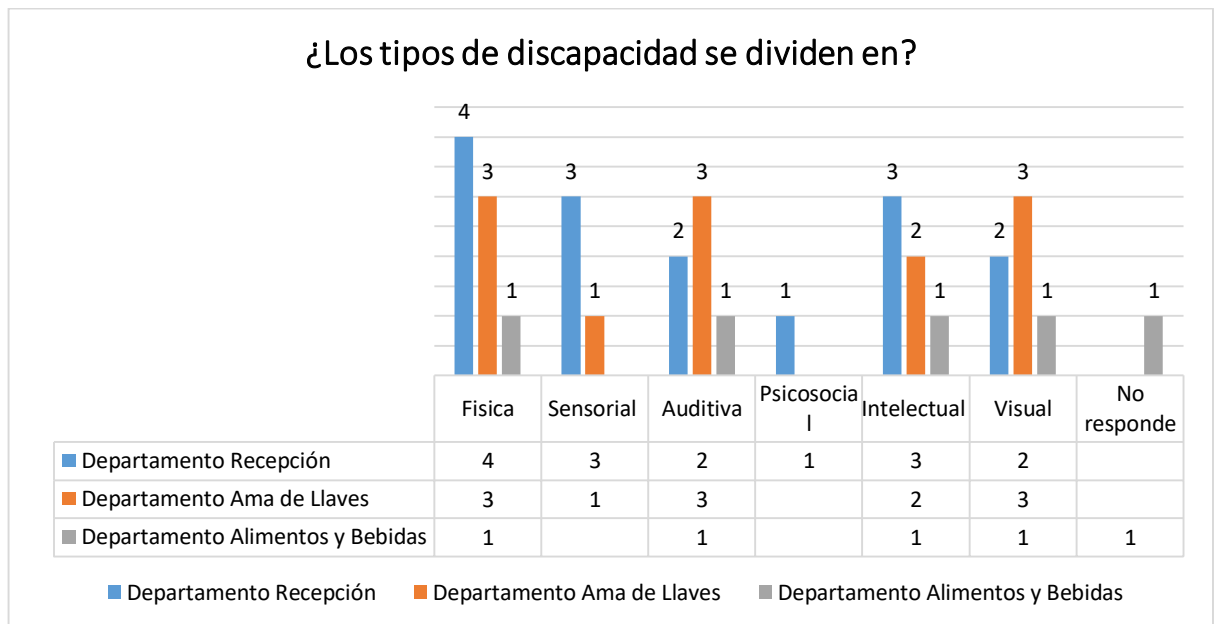


Fuente: Elaboración propia

En este gráfico podemos resaltar que en los departamentos de Recepción y Ama de Llaves existe en cada uno respectivamente un empleado que no conoce o ha tenido contacto directo alguna vez con una persona con discapacidad, por lo que aún no sabemos cómo se desenvolverá el personal de estos departamentos frente a un huésped con discapacidad. Hay que acotar que todo el personal de Alimentos y Bebidas si conoce o ha tenido contacto con una persona con discapacidad.

Grafico 16

Resultados Comparativos: Pregunta 2



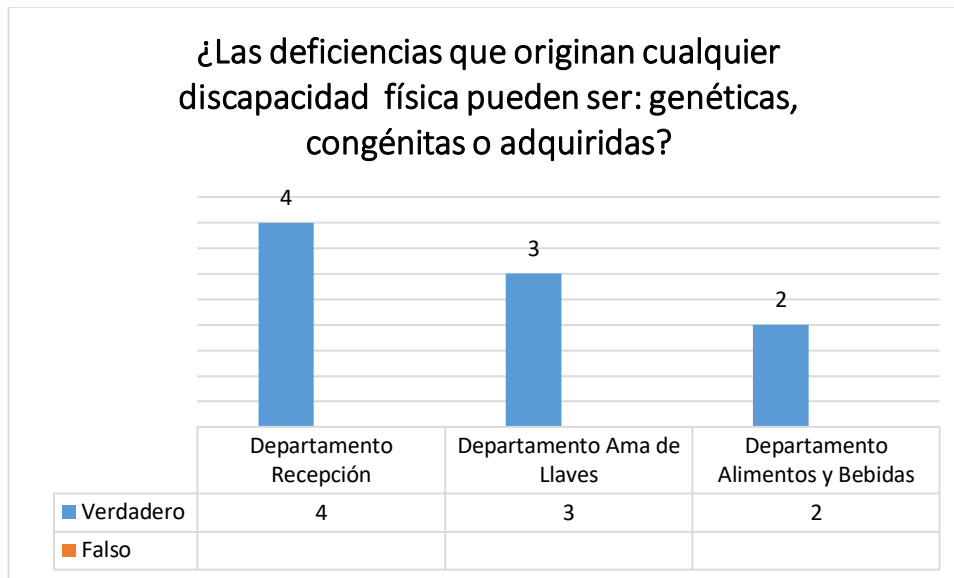
Fuente: Elaboración propia

En este grafico se puede apreciar que el personal del departamento de Recepción en comparación con los otros dos, poseen un conocimiento más claro de cómo se divide a la discapacidad, puesto que fueron quienes más acertaron a las respuestas correctas en comparación con los demás departamentos quienes acertaron, pero en menor medida e incluso en el departamento de Alimentos y Bebidas existió un encuestado quien optó por no responder.



Grafico 17

Resultados Comparativos: Pregunta 3



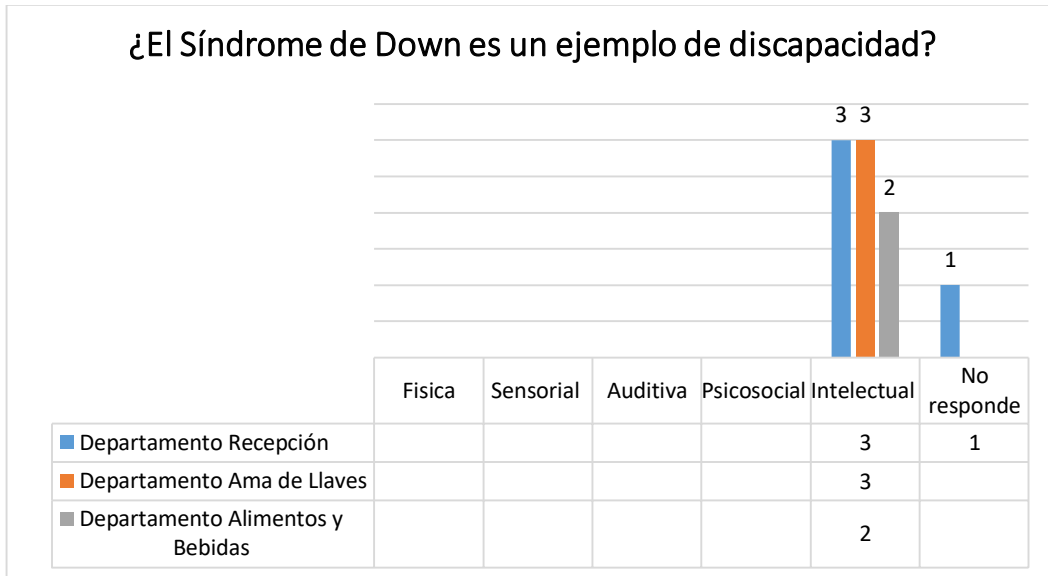
Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se puede observar que en cuanto a la pregunta ¿Las deficiencias que originan cualquier discapacidad física pueden ser: genéticas, congénitas o adquiridas? Todos los departamentos a los que se aplicó la encuesta de conocimiento han contestado correctamente, por lo que podemos decir que tienen un claro conocimiento de lo que origina la discapacidad física y pueden estar teniendo un conocimiento básico de cómo atender a este tipo de target.



Grafico 18

Resultados Comparativos: Pregunta 4

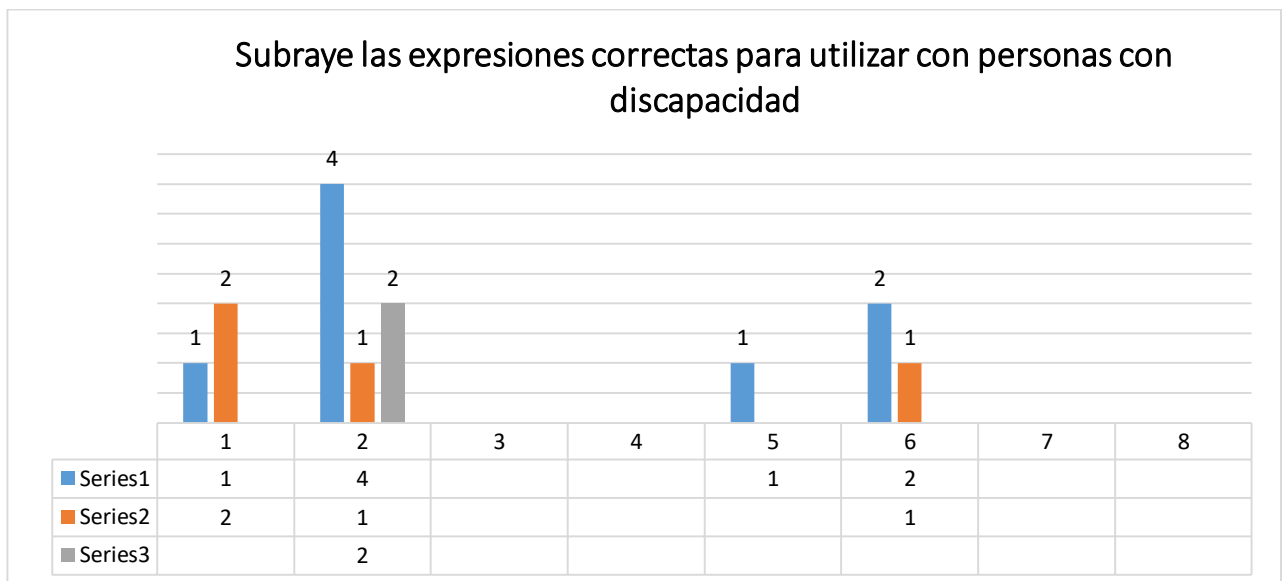


Fuente: Elaboración propia

En cuento a esta pregunta podemos ver que los departamentos de Recepción, Ama de Laves y Alimentos y Bebidas del hotel han podido contestar correctamente a excepción de un empleado del departamento de Recepción quien se puede estimar que no sabía la respuesta.

Grafico 19

Resultados Comparativos: Pregunta 5



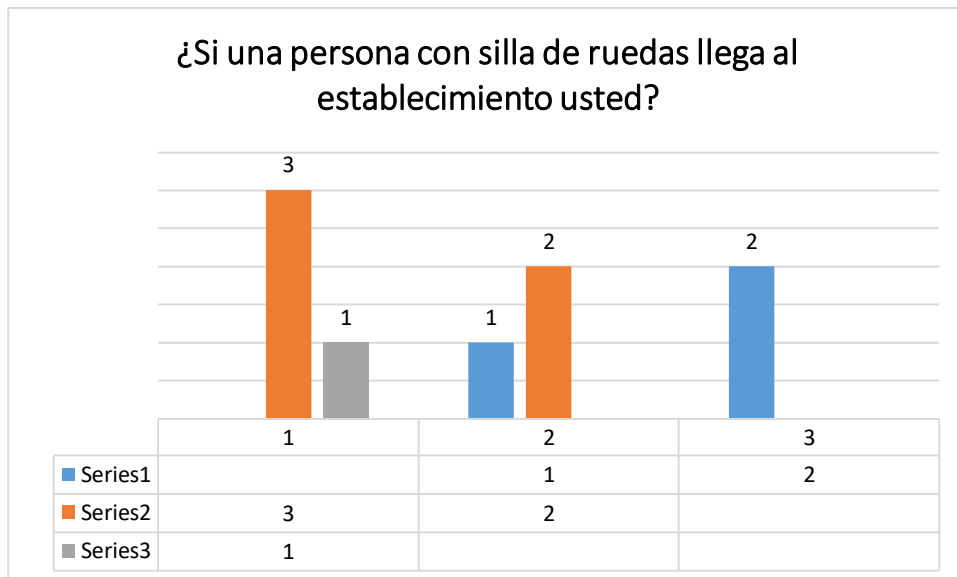
Fuente: Elaboración propia



Luego de analizar este grafico se puede llegar a la conclusión de que el personal de los tres departamentos poseen diferentes criterios a la hora de escoger la terminología adecuada para referirse a personas con discapacidad, es así que debemos destacar que dentro del departamento de Recepción y Ama de Llaves ha existido una minoría que ha llegado a seleccionar una opción poco apropiado para referirse a las personas con discapacidad, tal es el caso del término “Personas especiales” que hoy en día ha llegado a ser una palabra ofensiva para este grupo.

Grafico 20

Resultados Comparativos: Pregunta 6



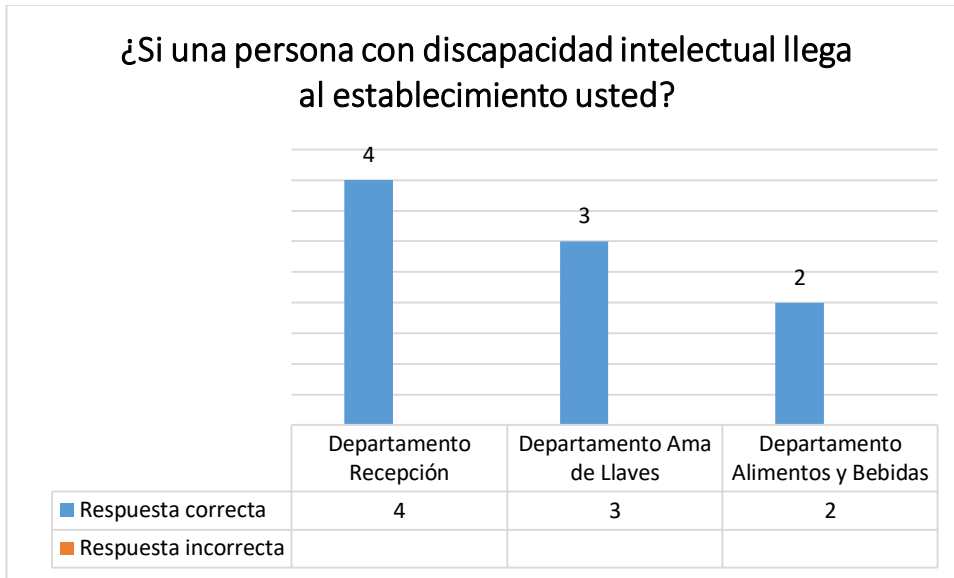
Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se puede observar como sobresale el departamento de Alimentos y Bebidas puesto que todos sus colaboradores contestaron correctamente a la pregunta, mientras que le sigue el departamento de Ama de Llaves en donde tuvieron al menos una respuesta correcta y finalmente se encuentra el Departamento de Recepción en donde todos los empleados contestaron incorrectamente a la pregunta, lo que nos da como resultado que el personal de Recepción es el departamento que menos conocimientos tienen en cuanto a cómo atender a un huésped que llegue al establecimiento en silla de ruedas.



Grafico 21

Resultados Comparativos: Pregunta 7

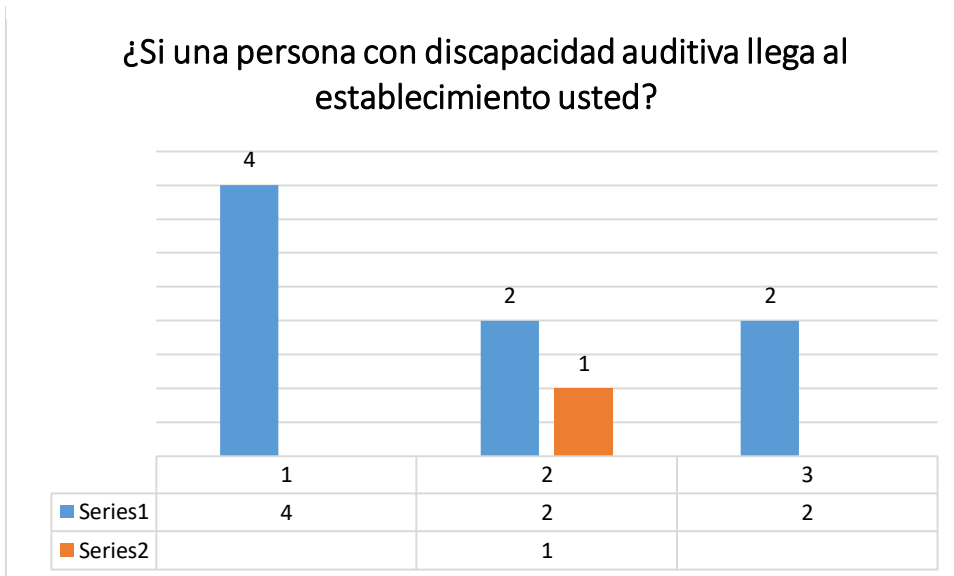


Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se puede observar que el personal de los tres departamentos posee un criterio sólido de cómo atender a un huésped con discapacidad intelectual si llega al establecimiento, ya que todos respondieron de manera correcta.

Grafico 22

Resultados Comparativos: Pregunta 8



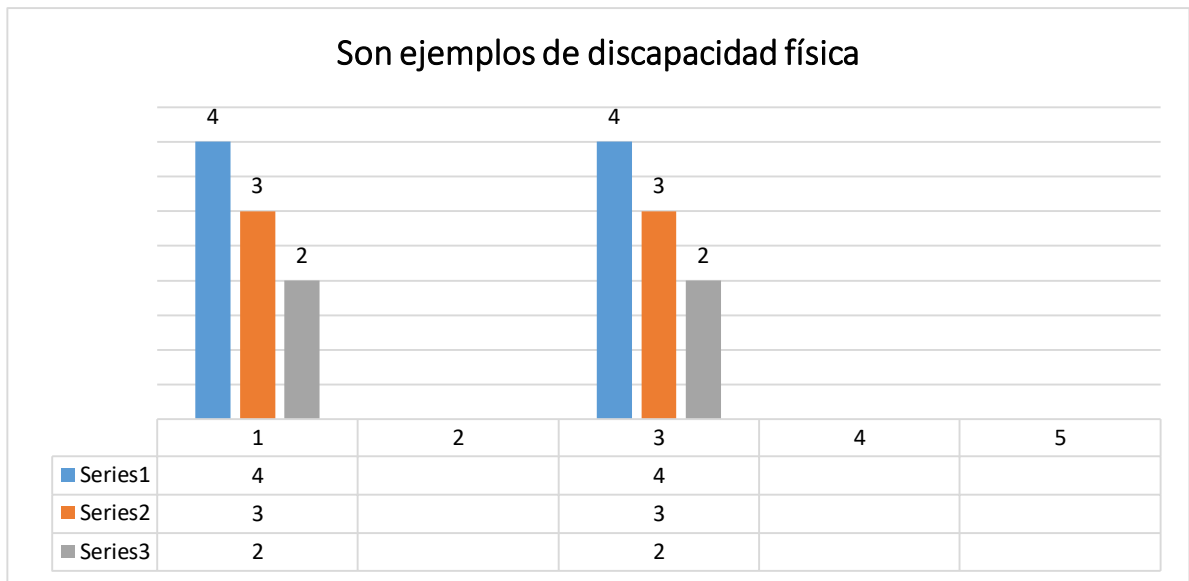
Fuente: Elaboración propia



En base al grafico expuesto se puede observar que casi todos los empleados de todos los departamentos han seleccionado la opción correcta a excepción de un colaborador del departamento de Ama de Llaves, que señalo la opción incorrecta por falta de conocimiento sobre cómo tratar a un huésped con discapacidad auditiva, por lo que no estaría demás brindar

Grafico 23

Resultados Comparativos: Pregunta 9



material de apoyo sobre el tema para enriquecer los conocimientos.

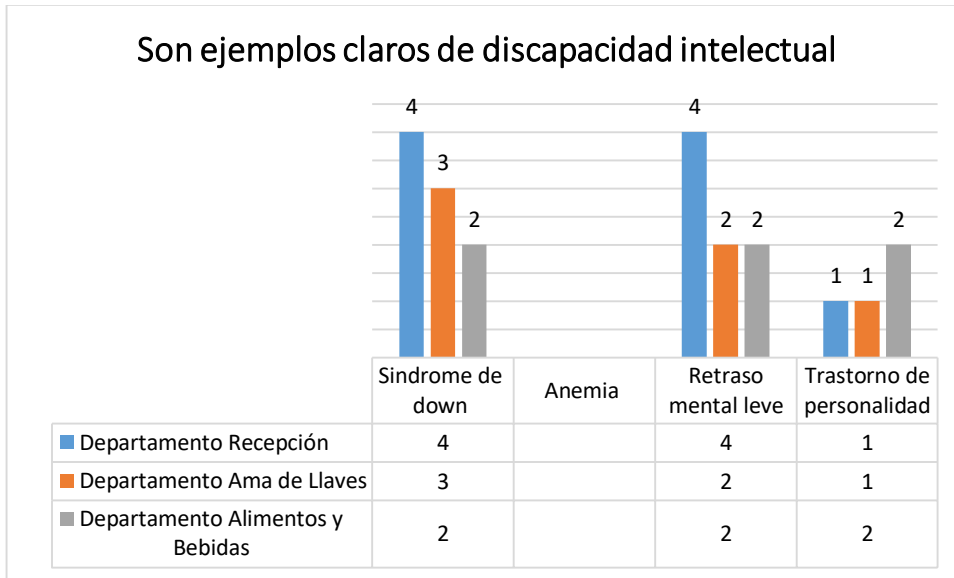
Fuente: Elaboración propia

En este apartado podemos observar una clara similitud de respuestas por parte de los tres departamentos, por lo que lo único que podemos destacar es que acertaron dos de tres opciones correctas ya que ningún miembro señalo la opción de enfermedad cardio-respiratoria que también es considerada como discapacidad física puesto que limita determinadas acciones físicas de su poseedor.



Grafico 24

Resultados Comparativos: Pregunta 10

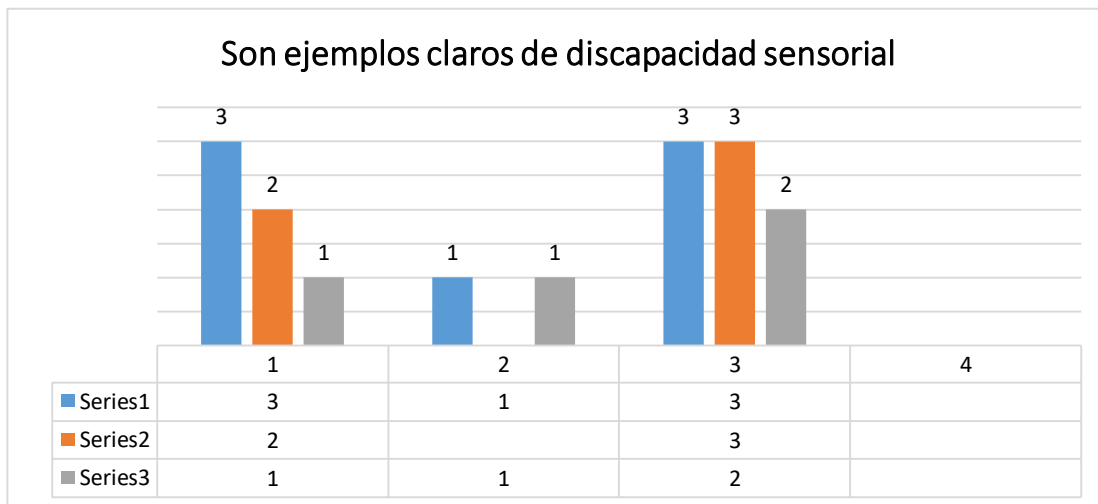


Fuente Elaboración propia

De acuerdo al cuadro presentado podemos observar que en general las respuestas son correctas a excepción de la opción “Trastorno de personalidad”, la cual pertenece a la discapacidad psicosocial en donde al menos una persona de cada departamento señalo dicha opción, por lo que debería capacitarse a los tres departamentos sobre la diferencia entre discapacidad intelectual y psicosocial.

Grafico 25

Resultados Comparativos: Pregunta 11



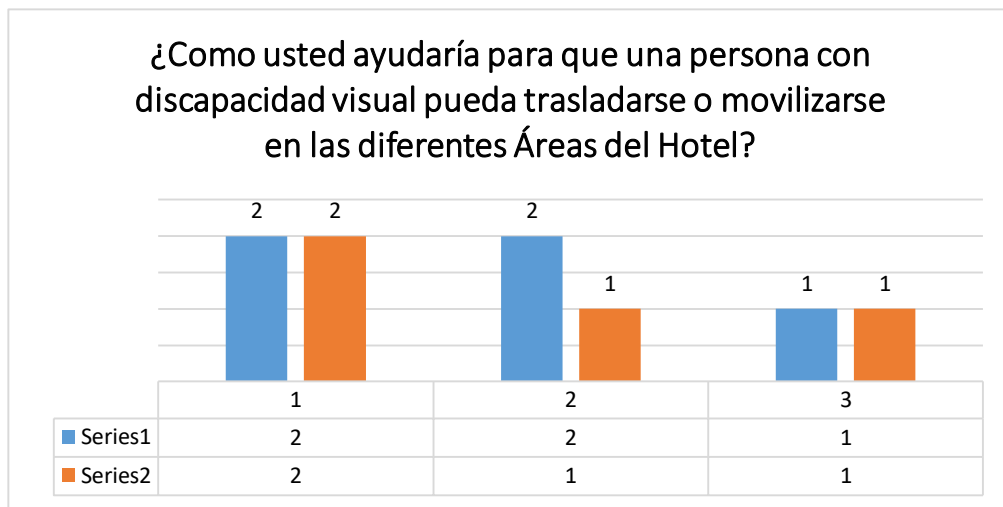
Fuente: Elaboración propia



En esta pregunta es en donde existe mayor confusión por parte de los colaboradores de los tres departamentos, ya que en base a sus respuestas podemos observar que no conocen con exactitud a la discapacidad sensorial como tal y sus subdivisiones, lo que nos da como resultado respuestas poco exactas y la elección de una respuesta incorrecta en todos los departamentos la cual es “Falta de sensibilidad al tacto” que no es considerada una discapacidad de ninguna clase.

Grafico 26

Resultados Comparativos: Pregunta 12



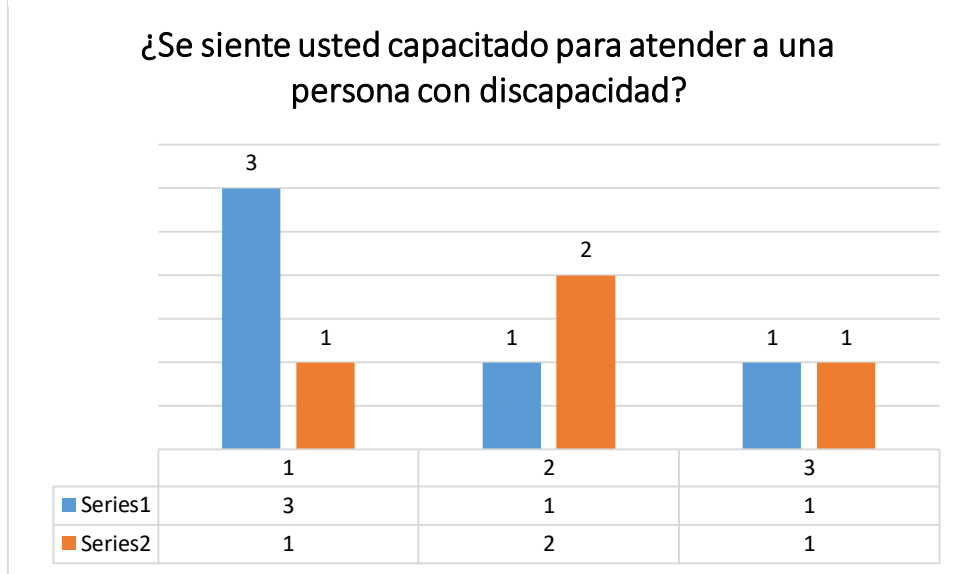
Fuente: Elaboración propia

Aquí podemos observar claramente que existen respuestas divididas por parte de integrantes de los tres departamentos, debido a que en el departamento de Recepción y Alimentos y Bebidas un 50% selecciono la respuesta correcta y el otro 50% señalo la opción incorrecta, mientras que en el departamento de Ama de Llaves solo una persona selecciono la respuesta incorrecta. En este caso puede que las personas que seleccionaron la respuesta incorrecta no estén lo suficientemente aptos para ayudar a un huésped con discapacidad visual a trasladarse dentro del Hotel.



Grafico 27

Resultados Comparativos: Pregunta 13



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la última pregunta podemos observar que dentro de cada uno de los tres departamentos existen personas que no se sienten capacitadas para atender a un huésped con discapacidad si llegara al establecimiento, por lo que se recomendaría un taller dirigido a todos los empleados de estos departamentos para que puedan enriquecer sus conocimientos y darles la oportunidad para profundizar sobre sus dudas o inquietudes.

2.4.2 Resultados comparativos entre los Jefes de los departamentos de Alojamiento, Ama de Llaves y Alimentos y bebidas.

Luego de haber realizado la aplicación metodológica en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca podemos decir que en los departamentos de Recepción, Ama de Llaves y Restaurante se debe instruir mejor a sus empleados, es así que nos referimos tanto a jefes como a sus subordinados debido a que sin importar el nivel jerárquico dentro de los departamentos se pudo observar que existen personas más capacitadas que otras cuando hablamos de la “atención inclusiva” y “personas con discapacidad”, por lo que la mejor forma de instruir al personal será por medio de talleres en donde todos los empleados de dichos departamentos tenga la oportunidad de interactuar con personas con distintos tipos de discapacidad para que de esta



forma sacien sus inquietudes y estén preparados para poder recibir a todos los huéspedes con discapacidad brindándoles una atención inclusiva de excelencia dejando en alto el nombre del establecimiento.

2.4 Aplicación del grupo Focal

Antes de proceder con este punto hay que recordar que una reunión de Grupo Focal se refiere a “Entrevistas de grupo, donde un moderador guía una entrevista colectiva durante la cual un pequeño grupo de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión” (Mella, 2000)

Para el presente estudio se planteó realizar una reunión de grupo focal dirigido a personas con diferentes tipos de discapacidad, cabe recalcar que dicho grupo tuvo que ser realizado por medio de la plataforma virtual Zoom, por la situación actual que se vive en el país a causa de la emergencia sanitaria por el Covid-19. Esta reunión se realizó en el mes de julio del 2020 y tuvo como objetivo conocer los criterios, opiniones, sugerencias y las experiencias que han tenido las personas con discapacidad dentro de un establecimiento hotelero.

La información se pudo recopilar en base a una serie de preguntas que se realizaron en el Grupo Focal, el mismo que estuvo conformado por 10 personas entre los cuales se pudo apreciar participantes con discapacidad física, sensorial e intelectual, así mismo durante la reunión se desarrolló una serie de preguntas entre las cuales podemos resaltar las siguientes:

- ¿Alguna vez se ha hospedado en un hotel?;
- ¿Cuál fue su experiencia?;
- Del 1 al 10 cómo calificaría la atención recibida. Siendo uno muy bajo, 5 Intermedio y 10 Excelente;
- ¿Preferiría hospedarse en un hotel o en la casa de algún familiar o conocido?;
- ¿Qué desearía que tenga un hotel?;



- ¿Cómo mejoraría la atención en un hotel?;
- ¿Se hospedaría en un hotel de la ciudad? ¿En cuál? y ¿Por qué?.

2.4.1 Resultados Grupo Focal

Luego de haber realizado la reunión de grupo focal se ha podido obtener la siguiente información:

Todos los participantes del grupo Focal nos supieron mencionar que se han hospedado alguna vez en un hotel dentro del país e incluso hubieron otros que han tenido la oportunidad de hospedarse fuera del país, de igual manera nos supieron comentar que han tenido buenas y malas experiencias en estos establecimientos, como un ejemplo de una buena experiencia que ha tenido una de estas personas, es que en la mayoría de los establecimientos que se ha hospedado por lo general si poseen de ascensores, rampas y habitaciones acopladas para poder movilizarse y una mala experiencia fue que le proporcionaron una habitación en el último piso, además el hotel no contaba con ascensor, por ende para esta persona se le hacía muy difícil llegar hasta su habitación por el gran número escalones que este tenía a su habitación, cabe recalcar que dicha experiencia fue compartida por una persona con discapacidad física.

De esta manera se puede decir que todos los participantes tienen recuerdos buenos y malos que compartir de las experiencias que han tenido al hospedarse en un hotel, en este punto hay que diferenciar que no todas las discapacidades son iguales y muchas no son visibles a simple vista por lo que los hoteles a más de centrarse en equipar no solo sus instalaciones para que sean accesibles, estos también deberían capacitar a su personal para que puedan identificar a este tipo de target y de esta manera poder brindar una buena atención y servicio inclusivo.

También los participantes nos manifestaron que prefieren hospedarse donde un familiar o amigo si es que tuvieran la oportunidad de hospedarse allí, ya que estas personas



tienen un claro conocimiento de su condición y están dispuestos a ayudarlos en todo lo que necesiten, lo que nos da una clara idea de que este tipo de target no ha sido muy desarrollado dentro de nuestro país, puesto que las personas con discapacidad se sienten vulnerables cuando se hospedan, ya que nos supieron comentar que muchas veces tienen miedo de ser discriminados y recibir una mala atención por parte del personal. Es así que podemos afirmar que el 100% de los participantes prefieren hospedarse donde un amigo o familiar de ser posible.

Con base a las respuestas de la pregunta ¿Qué desearía que tenga un hotel?, los participantes supieron contestar que los hoteles deben tener más áreas accesibles para que el huésped con discapacidad pueda movilizarse y reconocer claramente el lugar en el que se encuentra, así mismo los hoteles no deben centrarse solo en equipar sus instalaciones para atender a solo uno o dos tipos de discapacidad, lo que es muy frecuente por lo que dejan de lado a las demás discapacidades.

En cuanto a la pregunta de ¿Cómo mejoraría la atención en un hotel?, nos manifestaron que los hoteles deben al personal en cuanto a la atención inclusiva a personas con discapacidad, puesto que muchas veces los empleados no tienen el conocimiento necesario para atender a este tipo de huéspedes y por ende no pueden cumplir con todas las necesidades que requieren. Otra de las sugerencias por parte de los participantes fue que los establecimientos de alojamiento deberían preguntar o incluir una opción en caso de que la reserva sea online en donde el huésped pueda notificar que posee una discapacidad, ya que al 100% de los participantes nunca se les preguntó si poseen o no algún tipo de discapacidad.

Como otra sugerencia es que los empleados deben tener empatía al momento de atender a una persona con discapacidad y otro punto muy importante es que los empleados no deben manifestar una actitud de compasión por las personas con discapacidad, puesto que esto no les gusta y les molesta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La mayoría de los participantes nos mencionaron que si tuvieran la oportunidad de hospedarse en un hotel de la ciudad, lo que buscarían es que sea un hotel económico que preste las facilidades necesarias y que disponga de habitaciones en el primer piso para acceder con mayor facilidad.



CAPÍTULO III

3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, SENSORIAL E INTELECTUAL PARA LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CUENCA, ECUADOR.

3.1 Generalidades

Como un punto importante antes de proceder a los protocolos se elaboraran cuadros de información relevante sobre la discapacidad: física, sensorial e intelectual, que contengan ejemplos de padecimientos o enfermedades más comunes que podemos encontrar hoy en día en todo el mundo, así como el equipamiento de apoyo que maneja diariamente las personas con discapacidad.

3.1.1 Discapacidad Física



DISCAPACIDAD FÍSICA	Definición: Entendemos a la discapacidad física como un padecimiento que pueden sufrir las personas ya sea este por un accidente, alguna enfermedad de nacimiento o enfermedad adquirida con el transcurso de los años.
	Ejemplos de discapacidades físicas: A) Sin afectación cerebral Secuelas de poliomielitis.- Graves dificultades para caminar. Lesión medular.- es un daño de la médula que puede ocasionar: Paraplejía (Parálisis de los miembros inferiores que imposibilita caminar). Cuadriplejia.- (Parálisis de los cuatro miembros que imposibilita movilizar las extremidades superiores e inferiores). Espina bífida.- Malformación congénita de la columna que impide caminar y controlar los esfínteres. Miopatías.- Distrofia muscular progresiva (enfermedad grave que afectan el tono, la fuerza y la movilidad de los músculos). Escoliosis.- Graves desviaciones de la columna vertebral. Malformaciones congénitas.- Deformaciones o ausencias de partes del cuerpo humano. Otras discapacidades motrices.- Secuelas de luxación congénita de cadera, distrofia muscular progresiva, deformación de las articulaciones de manos y pies como secuelas de artritis, entre otras B) Con afección cerebral Secuelas de parálisis cerebral infantil.- Falta de coordinación motora que le dificulta caminar, o graves dificultades para la destreza manual.



DISCAPACIDAD FÍSICA	<p>Accidente cerebro-vascular.-Trombosis, embolias, hemorragias cerebrales que ocasionan hemiparesias (Disminución del movimiento que afecta a un lado del cuerpo, sin llegar a la parálisis), hemiplejías (Parálisis que afecta a un lado del cuerpo).</p> <p>Traumatismo craneoencefálico.- Secuelas graves de golpes en la cabeza que ocasiona alteraciones cognitivas y motrices.</p> <p>C) Por afectación visceral</p> <p>Enfermedad renal.- Graves enfermedades del riñón que requiere diálisis.</p> <p>Enfermedad cardio-respiratoria.- Enfermedades graves del corazón y los pulmones que afectan su capacidad de realizar actividades que requiere esfuerzo físico, o con necesidad de la utilización de oxígeno permanente.</p> <p>Inmunodeficiencia adquirida.- VIH, SIDA. Cáncer con evidencias de metástasis.- Cáncer en etapas avanzadas.</p> <p>D) Acondroplasia o Talla Baja (Personas de Baja Estatura)</p> <p>Trastorno congénito del crecimiento.- debido a la falta del desarrollo del cartílago de crecimiento de los huesos largos de las extremidades, se caracteriza por una talla baja proporcionada, con brazos y piernas cortas, en relación a la cabeza y tronco.</p>
	<p>Niveles o grados para la ejecución de actividades de la vida diaria</p> <ul style="list-style-type: none">● Con dificultad, pero de manera independiente;● Independiente con apoyo de ayudas técnicas (audífonos, muletas, sillas de ruedas, prótesis, andadores, bastones, etc.);● Dependiente parcial con apoyo de ayudas técnicas;



DISCAPACIDAD FÍSICA	<ul style="list-style-type: none">● Dependiente con apoyo de ayudas técnicas con poca posibilidad de realizar acciones o sólo con ayuda de otros;● Dificultad para alcanzar objetos y para utilizar el transporte público;● Servicios públicos inalcanzables por las ubicaciones demasiado altas.
	<p>Equipamiento de apoyo.</p> <p>Muletas auxiliares.- Dispositivos que proporcionan apoyo al caminar, tienen un apoyo horizontal almohadillado que se coloca pegado a la parte superior del cuerpo, junto a la axila.</p> <p>Muletas de codo.- Dispositivos, regulables en altura, que proporcionan apoyo al caminar, tienen un apoyo semicircular para el antebrazo por debajo del codo, una empuñadura horizontal, una sola pata y una contera (regatón).</p> <p>Bastones.- Dispositivo ajustable o no ajustable para movilidad, con una empuñadura.</p> <p>Andadores.- Estructuras que ayudan a una persona a mantener la estabilidad y el equilibrio al caminar o al estar de pie, con cuatro conteras (regatón) o dos conteras (regatón) y dos ruedas.</p> <p>Sillas de ruedas manuales modelo básico.- Destinadas a ser autopropulsadas por los usuarios empujando aros o ruedas. Se pueden utilizar en interior / exterior y en diversos tipos de terreno.</p> <p>Silla de ruedas controlado por asistente.- Sólo para uso en interior y limitado en exterior, empujadas por un asistente.</p> <p>Andadores ajustables para niños.- Ayuda a los niños con algún tipo de retraso en la capacidad de caminar.</p>



3.1.2 Discapacidad Intelectual

DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	Definición: De acuerdo a la Asociación Americana de Discapacidad Intelectual y del Desarrollo- AAIDD, la Discapacidad Intelectual se refiere a personas que presentan limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual, como en la conducta adaptativa, expresadas en las habilidades adaptativas, conceptuales, sociales y prácticas, esta discapacidad se origina antes de los 18 años.
	Criterios considerados para la determinación de la discapacidad intelectual A.- Deficiencia en el funcionamiento del razonamiento, solución de problemas, planificación, pensamiento abstracto, toma de decisiones, aprendizaje académico y aprendizaje a través de la propia experiencia, confirmado por evaluaciones clínicas a través de test de inteligencia estandarizados aplicados individualmente; B.- Los déficits del funcionamiento adaptativo que resultan en la no consecución de los estándares sociales y culturales para la independencia personal y la responsabilidad social, sin este se limitan el funcionamiento en la participación social y la vida independiente, a través de múltiples entornos, tales como la casa, la escuela, el trabajo y la comunidad; C.- El inicio de los déficits intelectuales y adaptativos deben ser estar presentes durante el periodo de desarrollo.
	Nivel de discapacidad



<p>DISCAPACIDAD INTELECTUAL</p>	<p>De acuerdo a la determinación del nivel de discapacidad intelectual se pueden reconocer los siguientes grados:</p> <ul style="list-style-type: none">A. discapacidad Intelectual Límite (límitrofe, fronterizo)B. discapacidad Intelectual LeveC. discapacidad Intelectual ModeradaD. discapacidad Intelectual Grave y/o Profunda
	<p>Ejemplos de discapacidad intelectual</p> <p>Síndrome de Down.- Se caracteriza por presentar una debilidad o hipotonía muscular generalizada, un grado variable de deficiencia cognitiva entre leve y retardo en el crecimiento. Con más frecuencia se asocian cardiopatías congénitas y enfermedades del tracto digestivo, entre otros.</p> <p>Síndrome de Cri du Chat o Maullido de Gato.- Se caracteriza por presentar retraso mental, cabeza pequeña, implantación baja de las orejas, cardiopatías, escoliosis, entre otros.</p> <p>Algunos casos de Autismo.- Son caracterizados por grave déficit del desarrollo, permanente y profundo, afecta la socialización, la comunicación, la imaginación, la planificación, la reciprocidad emocional y evidencia conductas repetitivas o inusuales.</p>



<p>DISCAPACIDAD INTELLECTUAL</p>	<p>Trastorno Desintegrativo Infantil - Síndrome de Rett .- Se caracterizada por una aparición tardía (2 años de edad), retraso grave en la adquisición del lenguaje y de la coordinación motriz, así como retraso mental grave o severo, la pérdida de las capacidades adquiridas es progresiva.</p> <p>Secuela de Parálisis Cerebral Infantil.- Son complicaciones derivadas con problemas de reanimación, dificultad respiratoria, infecciones como la meningitis del recién nacido, etc.</p>
<p>DISCAPACIDAD INTELLECTUAL</p>	<p>Equipamiento de apoyo</p> <p>Asistente personal digital (PDA).- Computadoras que pueden funcionar con baterías y por lo tanto se pueden utilizar en cualquier lugar - incluye teléfonos móviles, tales como teléfonos inteligentes y tabletas</p> <p>Grabadores (Dictáfonos).- Dispositivos portátiles que pueden grabar, almacenar y reproducir información auditiva para facilitar el recuerdo de hechos o citas</p> <p>Organizadores de pastillas.-Contenedores especiales para el almacenamiento de dosis programadas de medicamentos.</p> <p>Teléfonos móviles simplificados.- Teléfonos móviles fáciles de utilizar, por ejemplo, con interfaz fácil, botones grandes para facilitar llamar o enviar mensajes de texto, etc.</p> <p>Dispositivo de alerta médica.- Alerta Médica Inteligente que permite la comunicación de problemas médicos e información de contacto en caso de emergencia</p>



3.1.3 Discapacidad Sensorial

DISCAPACIDAD SENSORIAL	<p>Definición.- Este tipo de discapacidad se subdivide en los sentidos de la vista, audición y el lenguaje.</p> <p>Visual.- Es considerado la falta total de la visión o en un grado mayor al 50% de la falta de visión, lo cual da como resultado que la persona no pueda realizar completamente sus actividades, a como lo hacían antes de sufrir o adquirir esta discapacidad.</p> <p>Auditiva.- Se refiere a aquellas personas con audición baja o nula en uno o ambos oídos, usualmente estas personas utilizan diferentes medios para comunicarse.</p> <p>Lenguaje.- Es una limitación en la que las personas no pueden comunicarse y relacionarse con los demás de forma verbal.</p>
	<p>Ejemplos de discapacidad sensorial</p>
	<p>Discapacidad Visual</p> <p>Personas con Ceguera: Dentro de esta categoría estarían contemplados cuatro grupos de personas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aquellas que no ven nada en absoluto;2. Aquellas que solamente tienen una ligera percepción de luz, es decir, son capaces de distinguir entre luz y oscuridad pero no la forma de los objetos;



<p>DISCAPACIDAD SENSORIAL</p>	<p>3. Aquellas que únicamente pueden distinguir los objetos si estos se encuentran directamente enfrente de ellos. Es decir, son incapaces de detectarlos cuando se encuentran a un lado, encima o debajo de sus ojos. Por tal motivo, pueden tropezar o golpearse con los objetos que no están justamente delante;</p> <p>4. Aquellas que al mirar de frente un objeto ven un punto ciego, como si faltase algo en el centro de la imagen.</p> <p>Personas con Deficiencia Visual o Baja Visión: Se refiere a aquellas personas que, con la mejor corrección óptica posible (lentes convencionales o lentes de contacto) podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta (menos de tres metros). En la mejor de las condiciones, pueden leer la letra impresa, si esta es de suficiente tamaño y claridad, pero, generalmente, de forma más lenta, con un considerable esfuerzo y utilizando ayudas especiales (lupas).</p> <p>Se dice que conservan todavía un resto de visión útil para su vida diaria (desplazamiento, tareas domésticas, lectura, etc.). Su visión suele ser borrosa.</p> <p>Las personas con discapacidad visual tienen dificultades para ubicarse y desplazarse en espacios y entornos, acceder a material de información, debido a la falta de accesibilidad al medio físico y a la comunicación que presenta nuestro entorno, en el que fácilmente encontramos un sinnúmero de obstáculos (hidrantes, postes, publicidad, árboles, cableado, falta de</p>
--	--



DISCAPACIDAD SENSORIAL	señalética adecuada, semáforos sin sonido, escasa producción de material informativo en Braille, audio o en formatos accesibles).
	<p>Discapacidad Auditiva</p> <p>Sordera prelocutiva.- Se refiere a personas que adquirieron la sordera antes del desarrollo del lenguaje - antes de los 3 años de edad. La lengua materna o lengua natural en estos casos es la Lengua de Señas Ecuatoriana. Estas personas NO se benefician con terapia de lenguaje o utilización de audífonos.</p> <p>Sordera postlocutiva.- Hace referencia a personas que adquirieron la sordera luego del desarrollo del lenguaje oral (después de los 3 años de edad): (Ej. secuelas de enfermedades adquiridas, traumatismos craneoencefálicos, infecciones crónicas de los oídos, el empleo de determinados fármacos, la exposición al ruido excesivo, el envejecimiento, etc.).</p> <p>Grados de discapacidad</p> <p>Hipoacusia leve (20 - 40 dB): Dificultad para percibir algunos fonemas y conversaciones en ambientes ruidosos.</p> <p>Hipoacusia moderada (40 - 70 dB): Escuchar produce tensión y la persona necesita con frecuencia que se le repitan los mensajes, normalmente en un tono algo más elevado.</p>



DISCAPACIDAD SENSORIAL	<p>Hipoacusia grave o severa (70 - 90 dB): Se perciben los ruidos fuertes y también el habla siempre que se emita con voz fuerte y cerca del oído. Muchas veces la persona parece totalmente ajena a la situación, sin darse cuenta de que le están hablando.</p> <p>Hipoacusia profunda (más de 90 dB): No hay ninguna percepción del sonido.</p>
	<p>Discapacidad de Lenguaje</p> <p>Trastornos de la pronunciación</p> <p>Trastorno de la expresión del Lenguaje</p> <p>Trastornos de la comprensión del Lenguaje</p>
	<p>Equipamiento de apoyo</p> <p>Persona con discapacidad visual</p> <p>Lupas.- Lentes convexas que se usan para agrandar la imagen de un objeto.</p> <p>Bastones blancos.- Dispositivos para orientación o identificación de los alrededores utilizados por una persona con discapacidad visual.</p> <p>Líneas Braille.- Dispositivos electromecánicos para mostrar caracteres en braille, por lo general por medio de puntos en relieve elevados sobre una superficie plana.</p>



<p>DISCAPACIDAD SENSORIAL</p>	<p>Software de síntesis de voz.- Software que lee el texto escrito.</p> <p>Impresora Braille.- Impresora que genera documentos Braille en papel.</p> <p>Persona con discapacidad auditiva</p> <p>Teléfonos con amplificador.- Tipo de teléfonos diseñados para amplificar el sonido a las personas con deficiencia auditiva.</p> <p>Dispositivos / Software para tecnologías de gesto a voz.- La lengua de señas se convierte en voz y la voz en texto o lengua de señas</p> <p>Comunicadores para sordociegos.- Consisten en un tomador de notas Braille conectado por Bluetooth a un teléfono móvil</p> <p>Indicadores de alarmas de incendio y detectores de humo.- Luz estroboscópica intermitente y / o una almohadilla vibradora que se puede colocar debajo de la almohada, que se activa cuando suena el detector de humos</p> <p>Subtitulado en televisión.- El audio del programa de televisión se convierte en texto escrito, que aparece en una ventana en la pantalla</p> <p>Pulseras vibratorias multi-sonidos.- Muestran con vibración al usuario cuando suenan diferentes sonidos (por ejemplo, teléfono, timbre de la puerta, llanto del bebé, etc.)</p> <p>Persona con discapacidad de lenguaje</p>
--	---



<p>DISCAPACIDAD SENSORIAL</p>	<p>Tableros/ Libros de comunicación.- Tableros de comunicación que constan de fotografías, símbolos, palabras / letras o una combinación de los tres.</p> <p>Apps para CAA.- Aplicaciones de Comunicación Aumentativa y Alternativa (CAA) para los teléfonos inteligentes para facilitar la comunicación.</p>
--	---

Fuente: Guía sobre discapacidades-CONADIS



3.2 Explicación de Protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual en las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas

El presente manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad sensorial, física e intelectual, está dirigido para el personal del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, en donde se abarcará todos los pasos que deben seguir los empleados del área de alojamiento y alimentos y bebidas con el fin de plasmar un conjunto de procedimientos para brindar la correcta atención que las personas con discapacidad requieren.

3.2.1 Objetivo

Establecer las diferentes pautas para brindar un servicio inclusivo de excelencia a las personas con discapacidad física, sensorial e intelectual durante la estancia en el establecimiento con el fin de que la estadía sea placentera, especialmente en el área de alojamiento y alimentos & bebidas debido a que viven múltiples momentos de verdad con el huésped.

3.2.2 Alcance

Estos protocolos podrán ser puestos en práctica específicamente en el área de Alojamiento (Recepción - Ama de Llaves) y Alimentos & Bebidas (Restaurante - Bar).

3.2.3 Escenarios

3.2.3.1 Área de Alojamiento.

- contacto inicial
- traslado a la recepción
- check in
- traslado a la habitación
- check out
- limpieza de la habitación
- cobertura Nocturna



3.2.3.2 Área de Alimentos y Bebidas.

- llegada del huésped con discapacidad al restaurante
- toma de la comanda
- entrega del pedido
- entrega de la factura
- pago

3.2.3 Responsables

- recepcionista
- botones
- jefe de recepción
- auditor nocturno
- jefe de A & B
- chef o Jefe de Cocina
- bartender
- mesero/a
- jefe de Ama de Llaves
- ama de Llaves
- camarero/a

3.2.4 Aspectos Generales

La atención inclusiva al huésped con discapacidad hoy en día es parte fundamental de los establecimientos de alojamiento, puesto que todos merecemos el mismo respeto sin importar la condición, especialmente al brindar un servicio de calidad buscando satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, logrando así fidelizarlo.

Los siguientes protocolos han sido establecidos con el único fin de que el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca logre incorporarlos como una herramienta, para conseguir que este sea



un hotel más inclusivo para las personas con discapacidad sensorial, intelectual y física, alcanzando mayor aceptabilidad por parte de este nuevo target.

Para poder establecer un buen servicio inclusivo y unos buenos protocolos, estos deberán considerar tres fases primordiales para la atención al cliente, las cuales son: consideraciones previas a la prestación del servicio, consideraciones durante el servicio y consideraciones posteriores a la prestación del servicio.

3.2.5 Consideraciones previas a la prestación del servicio

- Publicar en la página oficial del establecimiento y canales de distribución on line, todos los servicios inclusivos ofertados por el Hotel en el cual conste de manera clara y concisa cada uno de estos, con el fin de lograr una correcta comunicación entre el huésped y el departamento de reservas;
- Coordinar con anticipación requerimientos especiales solicitados por parte del huésped con discapacidad;
- Informar sobre la accesibilidad que tiene el hotel para personas con discapacidad, garantizando que el huésped comprenda las facilidades de las que dispondrá dentro del establecimiento durante su estadía;
- Comentar promociones para personas con discapacidad en caso de que exista alguna vigente, y los requisitos necesarios para acceder a dichos beneficios;
- Mantener actualizada una base de datos de los huéspedes con discapacidad que usualmente visitan el hotel;
- Tener los conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad y excelencia al huésped con discapacidad.

3.2.6 Consideraciones durante el servicio

- Ofrecer información sobre los servicios que oferta el Hotel;
- Solicitar información necesaria para realizar de forma correcta el Check In;
- Explicar con claridad cómo se accede a los servicios adicionales que ofrece el hotel;



- Evitar usar palabras que incomoden al huésped durante su estadía;
- Brindar apoyo al huésped con discapacidad en caso de ser necesario durante el transcurso de su estadía;
- Otorgar todas las facilidades necesarias para que el huésped con discapacidad pueda movilizarse dentro del establecimiento sin ningún inconveniente.

3.2.7 Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

- Obtener una retroalimentación del huésped, sobre la calidad de la atención inclusiva percibida durante su estadía;
- Ofrecer una respuesta por parte del departamento de calidad al huésped, en base a su experiencia ya sea esta positiva o negativa;
- Con base a la retroalimentación lograda en la encuesta, el establecimiento conocerá sus puntos fuertes y débiles en cuanto a la atención inclusiva ofrecida a este tipo de target;
- Solucionar los aspectos negativos de la retroalimentación que afecten la satisfacción del huésped, logrando identificar y prevenir los inconvenientes suscitados, buscando una mejora en la prestación del servicio.

3.2.8 Cuadro de características del huésped con discapacidad: física, sensorial e intelectual

Para poder tener un poco más de conocimiento de cómo atender a huéspedes con discapacidad, se debe conocer algunas de las características que distinguen a este huésped, por lo que a continuación se detallará las características según el tipo de discapacidad.



Tabla 6

Características de Huéspedes con Discapacidad Física, Sensorial e Intelectual

Discapacidad Física	Discapacidad Intelectual	Discapacidad Sensorial
Comúnmente este huésped presenta dificultad para mover las piernas, los brazos o el tronco	Es un huésped que requiere mayor atención en todo momento para evitar algún accidente	Visual Hay que diferenciar entre un huésped con ceguera total o disminución visual
Puede tener dificultades para desplazarse y sus mayores problemas son las barreras físicas	Por lo general tiene una gran capacidad de socialización, es fácil de relacionarse y es demostrativo de su buen carácter y su conducta afectuosa	Un huésped con ceguera total necesitara hacer uso del sistema Braille, mientras una persona con disminución visual requiere textos con tipografía grande
Siempre hay que pedir su autorización para brindarle apoyo	Puede tener reacciones lentas de acuerdo a su porcentaje de discapacidad	Se puede diferenciar al huésped por el color del bastón que utiliza, es así que tenemos el bastón blanco para personas con ceguera total y el bastón verde para personas con disminución visual
Es una persona muy independiente ya que le disgusta que la menosprecien	Usualmente presentan problemas en la articulación y pronunciación, trastornos en la voz y tartamudez	En algunos casos es posible que este huésped llegue al establecimiento con su perro guía
En casos graves requieren equipos para movilizarse como por ejemplo silla de ruedas, bastón o muletas, etc.	En algunos casos muestran dificultades para adaptarse al ambiente y relacionarse normalmente con otros	Auditiva Hay que diferenciar entre un huésped con sordera total y parcial
	Tiene su propia personalidad, la misma que puede ser fuerte, clara, persistente, pero en el mínimo caso agresiva.	Un huésped con sordera parcial puede utilizar audífonos para mejorar la audición
	Es una persona simpática y generalmente es totalmente	Usualmente este tipo de huésped utiliza lengua de señas e incluso puede leer los labios



Discapacidad Física	Discapacidad Intelectual	Discapacidad Sensorial
	independiente para sus movimientos y desplazamiento	Lenguaje Un huésped con trastorno del habla presenta dificultades en la producción de los sonidos requeridos para hablar o problemas con la calidad de la voz. Utiliza lengua de señas o leer los labios
	Trata de comunicarse con intensidad, es reiterativo en sus actitudes y se encariña rápidamente las personas con lo rodean	

Fuente: Valarezo María 2013, Propuesta de Atención Integral para Personas con Discapacidad

3.2.9 Pautas para brindar una correcta atención inclusiva a personas con discapacidad física, sensorial e intelectual

Dependiendo del tipo de discapacidad que posea una persona se puede tener en cuenta varias consideraciones como las presentadas en la Guía sobre discapacidades del CONADIS (s.f.) y el Manual para la atención al turista con discapacidad (2000), las cuales presentan varias pautas para poder brindar una correcta atención inclusiva especialmente dentro de un establecimiento hotelero, las cuales se presentarán a continuación.

3.2.9.1 Discapacidad física.

Si usa silla de ruedas

- Hable directamente con la persona, procurando ubicarse a su misma altura;
- Consulte a la persona si requiere su apoyo,
- No agarre la silla y empiece a empujar sin haberle avisado al ocupante;
- No la empuje muy rápido;
- Discuta cualquier movimiento antes de hacerlo;
- Hable lo suficientemente alto para que se le escuche;
- Cuando sea posible hable a la persona cara a cara y al nivel de los ojos. Cuando le hable a un grupo incluya a todos sus integrantes;



- Siempre póngale los frenos a la silla de ruedas cuando se halla detenida o cuando el pasajero se está moviendo, ya sea subiendo o bajándose de la misma;
- Mire por dónde camina;
- Evite los pisos desnivelados, las puertas que se abren hacia fuera, los baches, los líquidos derramados y los niveles del ascensor;
- Tenga especial cuidado en los lugares en los que haya muchas personas, evite acercarse mucho a la otra gente y también el voltear de repente;
- Asegúrese que las manos se encuentren dentro de la silla y no en contacto con las ruedas;
- No se aventure a bajar planos muy inclinados a menos que esté seguro de que puede con el peso de la persona, y que puede mantener el control de la silla. Hacerlo de espaldas es usualmente más seguro;
- No intente subir una escalera a menos que esté seguro de que puede con el peso de la persona y de la silla, y que puede mantener el control total de la misma.

Pasos para subir a una persona en silla de ruedas sobre un escalón o sobre la vereda

1. Asegúrese que los pies de la persona no se van a resbalar y que ellos estén bien puestos sobre los *apoya-pies*;
2. Aproxime la silla de ruedas lo más cerca posible al escalón y manténgase detrás de ella;
3. Hay que asirse a la vez al tubo de metal y a las cubiertas de caucho de las asas de la silla, ya que estas cubiertas se pueden salir;
4. Poner un pie sobre la extensión de metal de la silla para hacerla bascular;
5. Con un movimiento fuerte y continuo, empuje simultáneamente las dos manijas de la silla de ruedas hacia abajo con los brazos extendidos delante de las piernas;
6. Transfiera el peso a las ruedas traseras de la silla de ruedas;



7. Avance la silla transfiriendo el peso hacia adelante hasta que las ruedas delanteras se encuentren encima del obstáculo y que las ruedas de atrás sigan tocando el piso;
8. Baje las ruedas delanteras y levante la silla de ruedas enderezando las piernas y empujando con los brazos, para que las ruedas traseras rueden sobre el piso. Avance un paso si es necesario.

Pasos para bajar a una persona en silla de ruedas de un escalón o vereda

1. Retroceda la silla de ruedas hasta el borde del escalón. Pídale a la persona que se incline ligeramente hacia adelante;
2. Agarre sólidamente las manijas y deje descender las ruedas traseras doblando las rodillas y transfiriendo el peso hacia la pierna de atrás. La silla debería estar en su punto de equilibrio;
3. Retroceda viendo que la silla de ruedas bascule sobre las ruedas de atrás hasta que los apoyas pies estén fuera del escalón;
4. Descienda lentamente las ruedas delanteras utilizando las extensiones de metal de la silla.

Si usa muletas o prótesis

Al momento de caminar:

- Ajuste su paso al suyo, manteniendo su ritmo al caminar;
- Camine cerca de la persona, verificando que nadie lo empuje;
- Si usa prótesis evite fijar su mirada en ella;
- Ofrézcale su ayuda si tiene que transportar objetos o paquetes.

Al subir o bajar gradas

- Ofrézcale su ayuda, esperando sus indicaciones para servir como punto de apoyo;
- Nunca lo separe de sus muletas.

Al sentarse y/o pararse



- Ofrézcale su ayuda en caso de ser necesario;
- Apóyela acercando la silla hacia ella, sosteniendo la silla desde la parte posterior, hasta que se haya sentado y/o levantado;
- Espere sus instrucciones para servirle de apoyo y sostener o no las muletas.

Si tiene Acondroplasia o Talla Baja (personas de baja estatura)

- Se debe ubicar teléfonos públicos, cajeros automáticos, counter de información, lavamanos, etc. A una altura adecuada para que las personas de baja estatura puedan acceder a los mismos.

3.2.9.2 Discapacidad Sensorial.

Visual

- Identifíquese con la persona, que ella sepa con quién se está relacionando;
- Descríbale verbalmente entornos y escenarios, (izquierda, derecha, adelante, atrás, arriba, abajo);
- Utilice las manecillas del reloj para contextualizarle en el entorno (por ejemplo, al momento de comer podría decir algo así: en su plato, la porción de carne está ubicada a las 6, los cubiertos los tiene a las 3, la servilleta está ubicada a las 9);
- Ofrézcale su ayuda para movilizarse, con mayor razón si usted identifica que existe algún obstáculo;
- Ofrézcale su brazo o su hombro, esperando que ella lo tome del suyo, lo cual direcciona y evita accidentes;
- Camine ligeramente por delante guiando la ruta, de acuerdo a su ritmo;
- Descríbale el camino anticipando obstáculos o posibles dificultades (gradas, cruces de calles, desniveles en el piso, etc.).

Auditiva

- Sea paciente, préstele la debida atención mientras intenta comunicarle algo;



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Mantenga el contacto visual con la persona;
- Hable despacio, con claridad, utilizando palabras sencillas y fáciles de leer en los labios. Las expresiones deben ser cortas y concretas; la estructura gramatical de sus oraciones es diferente, un gesto significa una frase completa;
- Ubíquese delante de la persona para que ella pueda ver claramente su rostro, principalmente sus labios mientras le habla;
- Evite elevar el tono de voz, ya que el sonido se distorsiona y el mensaje se vuelve confuso;
- Utilice el lenguaje corporal y la gesticulación para hacerse entender;
- Verifique que ha comprendido lo que trata de comunicarle o escribir lo que se quiere decir con palabras sencillas y oraciones simples.

Lenguaje

- Sea paciente y compórtese con naturalidad;
- Escuche con interés y atención;
- Tenga presente que el ritmo y la pronunciación son distintos a lo acostumbrado;
- Si no entiende lo que expresa, hágaselo saber para la búsqueda de otras alternativas de comunicación (Ej. escritura);
- Evite alzar la voz y/o gritar.

3.2.9.3 Discapacidad Intelectual.

- Para generar confianza actúe con naturalidad y sencillez; sea prudente en manifestaciones excesivas de afecto, poniendo los límites necesarios de manera cordial y respetuosa;
- Compórtese sin recelo ni temor, sin ocasionar situaciones que generen burla;
- Para atender sus necesidades utilice un lenguaje sencillo con frases cortas y claras;
- Responda a sus preguntas, asegurándose que haya comprendido;



- Tenga paciencia, sus reacciones suelen ser lentas y puede tardar en comprender lo que usted dice;
- Para promover su participación priorice las necesidades de atención, procurando que se desenvuelva por sí mismo en el resto de actividades;
- Facilite y motive su relación con otras personas.

3.3 Protocolos de Atención Inclusiva en las Áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas

Para realizar los protocolos en estas áreas se deberá tomar en cuenta los momentos clave en los que se tenga contacto directo entre el huésped con discapacidad.

3.3.1 Momentos de verdad en las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas para las personas con discapacidad

Los momentos de verdad son un punto muy importante en las empresas de servicio, en especial en el campo de la hotelería puesto que este es el “instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo” (Consultores, Zeus, párrafo 1).

3.3.1.1 Momentos de verdad en el área de alojamiento.



Momentos de Verdad

Área de Alojamiento

Llegada del huésped. - Esta parte es una de las primordiales dentro de los establecimientos hoteleros, ya que es el primer contacto directo que tiene el huésped con el staff del hotel, en este caso será el botones. Es desde aquí que el huésped con discapacidad comenzará a percibir la calidad del servicio recibido por parte del personal, debido a que se pondrá a prueba la forma en que se comuniquen con los diferentes tipos de huéspedes con discapacidad.

Traslado a la recepción. - Este es considerado un momento de verdad, ya que el botones dispondrá de su ayuda directa para asistir a los diferentes tipos de huéspedes con discapacidad con su equipaje, guiarlos hacia la recepción y de ser necesario brindar apoyo para que puedan movilizarse sin dificultad para que pueda realizar su Check in.

Check in. - Es considerado otro momento clave puesto que el recepcionista es la persona que mayor comunicación mantendrá con los diferentes tipos de huéspedes con discapacidad durante su estadía, de la misma manera lo que más toman en cuenta estos huéspedes al realizar el Check in, será el trato que le brinden, la forma de comunicarse y sobre todo el tiempo que se demoren.

Traslado a la habitación. - Es un momento de verdad ya que se sigue estableciendo un contacto directo con los diferentes tipos de huéspedes con discapacidad, en donde el botones será el encargado de guiar al huésped hacia su habitación y de la misma manera detallar cada espacio de la habitación asegurándose así que estos se sientan cómodos durante su estancia.

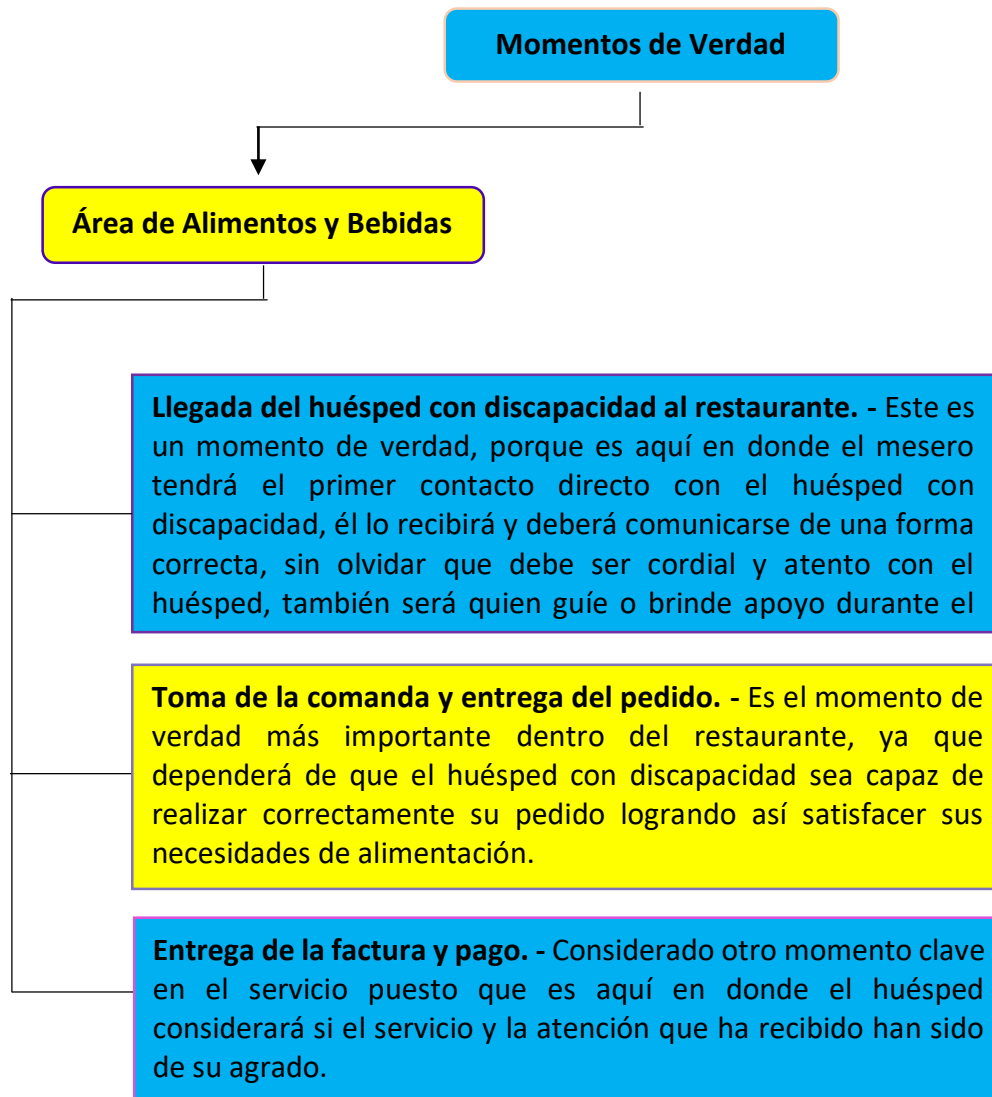
Check out. - Este momento de verdad es uno de los más importantes puesto que es la salida del huésped del hotel, en donde no solo se realizará el cobro de los valores pendientes por pagar, sino que también es aquí donde el huésped con discapacidad expondrá al recepcionista como estuvo su estadía, si tuvo inconvenientes con algún miembro del personal, con el servicio o con las instalaciones del hotel, y de igual forma es en este instante en donde se le pedirá al huésped que llene una encuesta de satisfacción. Lo que dará como resultado una calificación positiva o

Limpieza de Habitación. - Este proceso puede ser considerado momento de verdad cuando existe una interacción directa entre camarera - huésped, en donde dicha camarera deberá ser capaz de comunicarse de manera correcta con el huésped con discapacidad y de esta forma darle a entender sus intenciones, evitando así malos entendidos. De igual forma la camarera deberá ser capaz de prestarle apoyo en caso de que el huésped lo requiera o necesite.

Cobertura Nocturna. - Este es considerado un momento de verdad ya que al realizar este servicio la camarera tendrá un contacto directo con el huésped con discapacidad, y deberá comunicarse de una forma correcta con el huésped al momento en que se le entregue el presente (bocadito) que el hotel suele brindar a sus huéspedes por la tarde. De igual forma la camarera deberá ser capaz de prestarle apoyo en caso de que el huésped requiera que se le ayude a alistar su cama para poder descansar o que necesite que se le brinde ayuda en algo.



3.3.1.2 Momentos de verdad en el área de Alimentos y Bebidas.



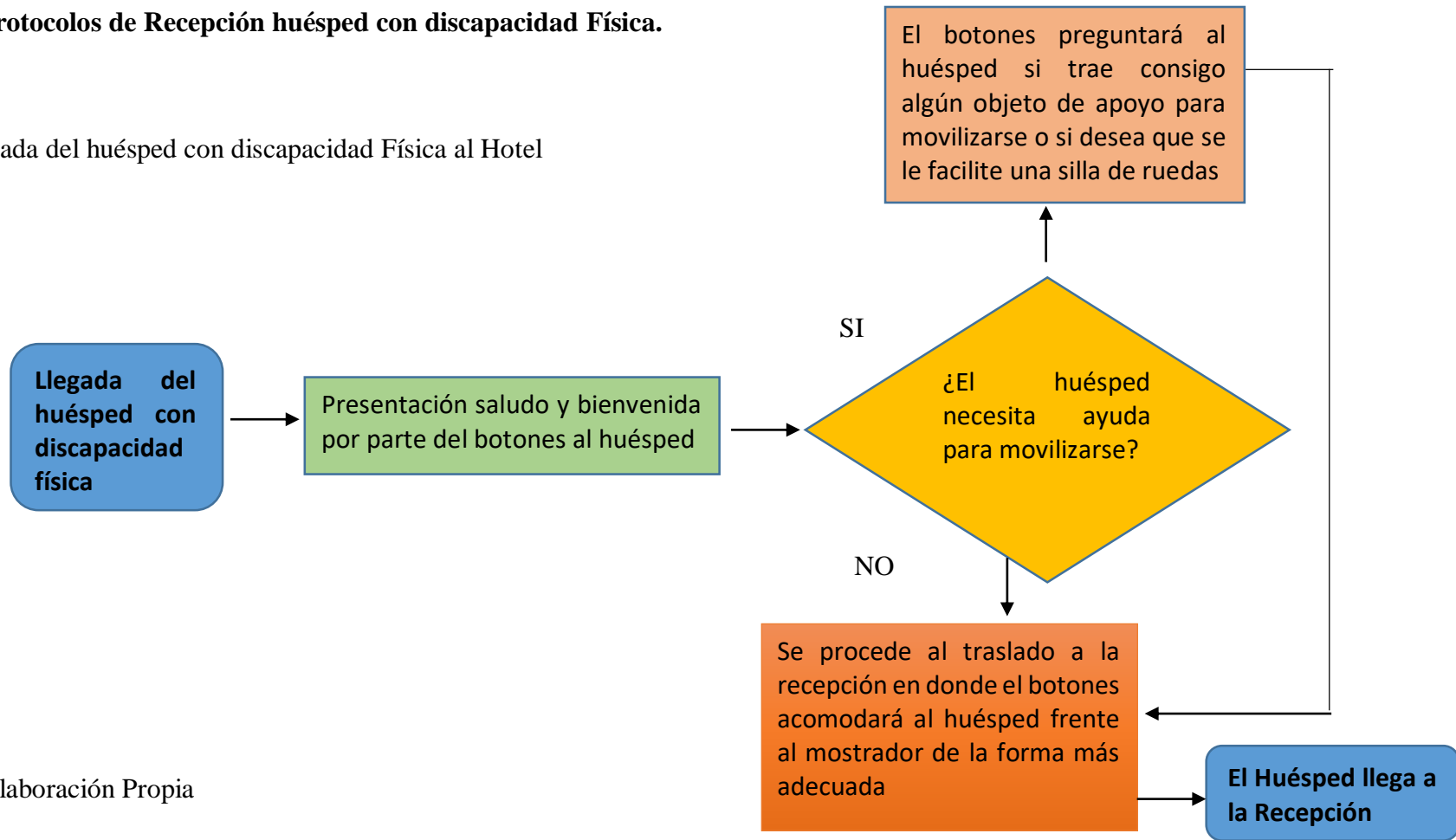


3.3.2 Desarrollo de los procesos del protocolo de Recepción

3.3.2.1 Protocolos de Recepción huésped con discapacidad Física.

Gráfico 3

Protocolo de llegada del huésped con discapacidad Física al Hotel

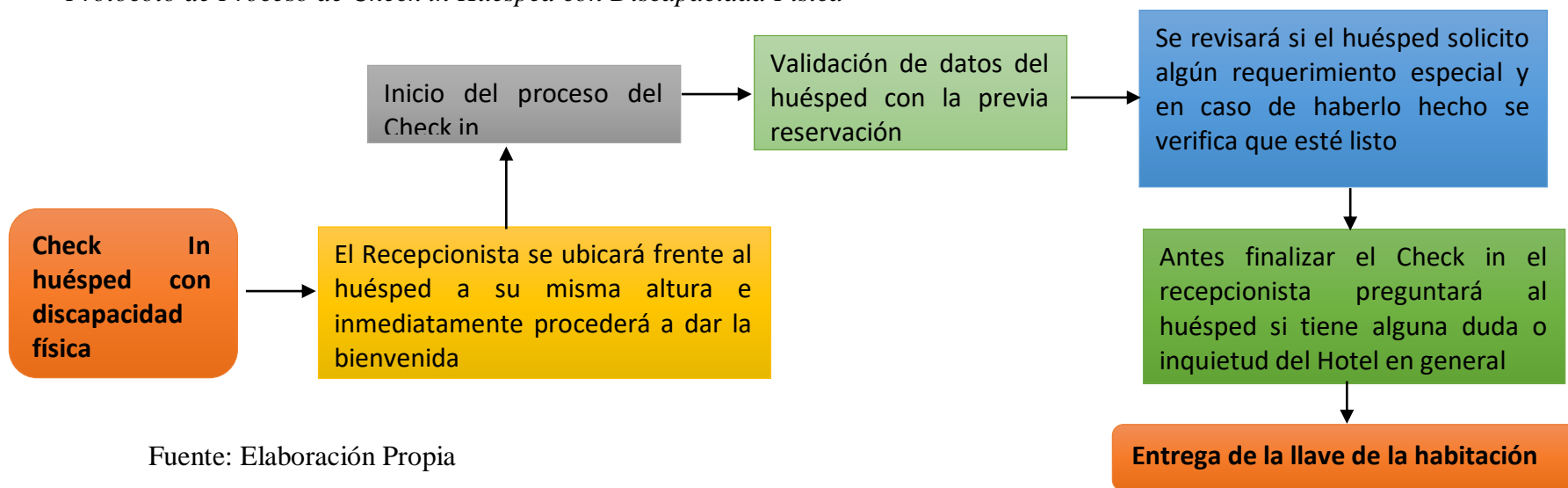


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 4

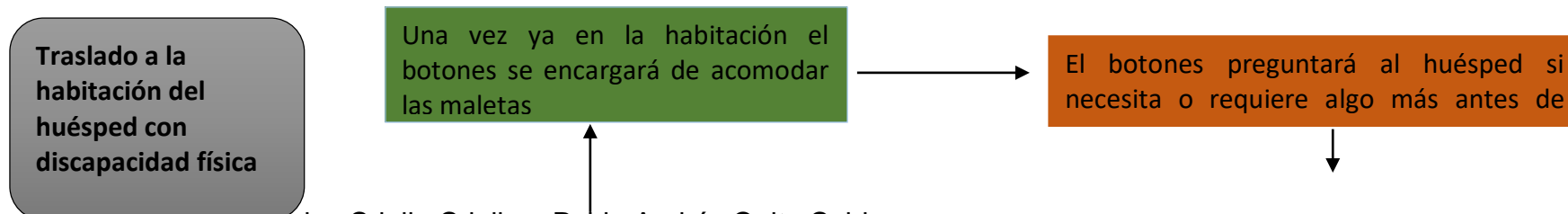
Protocolo de Proceso de Check in Huésped con Discapacidad Física



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5

Protocolo de Traslado a la Habitación Huésped con Discapacidad Física



Andrea veronica Criollo Criollo – Pablo Andrés Quito Caldas



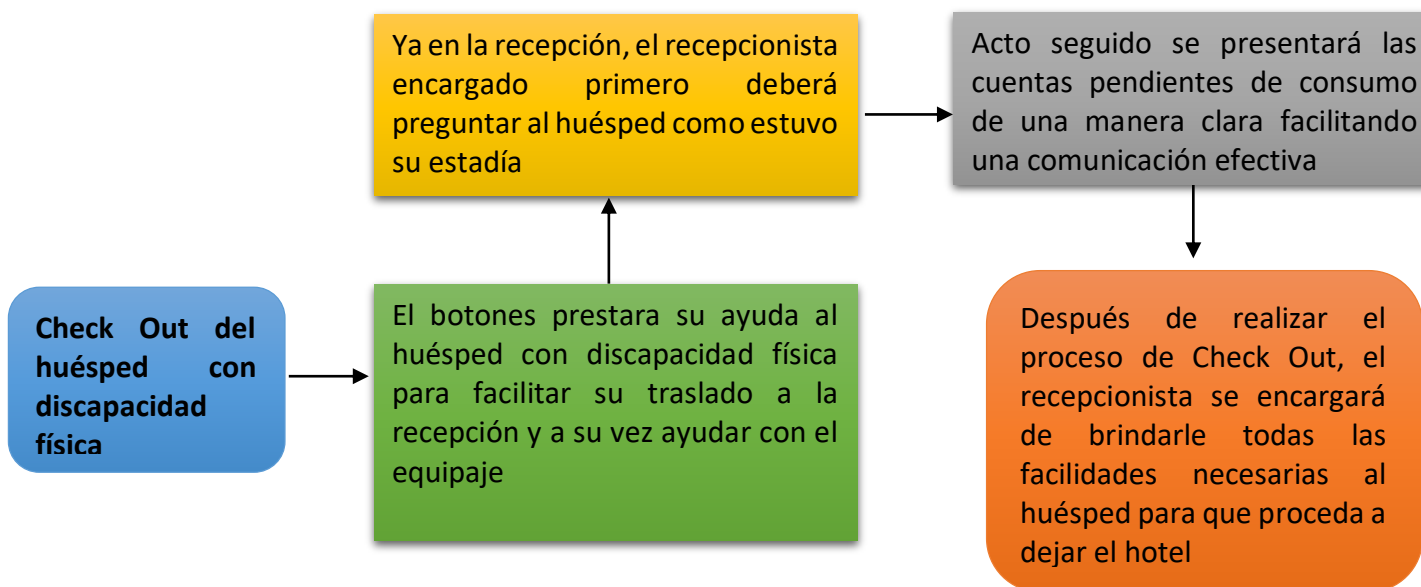
Fuente: Elaboración Propia

El botones acompañará o a su vez servirá de apoyo al huésped hacia su habitación

En caso de que el huésped solicite algo más, el botones deberá notificar a la Recepción para que se encargue de dicho requerimiento

Gráfico 6

Protocolos de Proceso de Check Out Huésped con Discapacidad Física



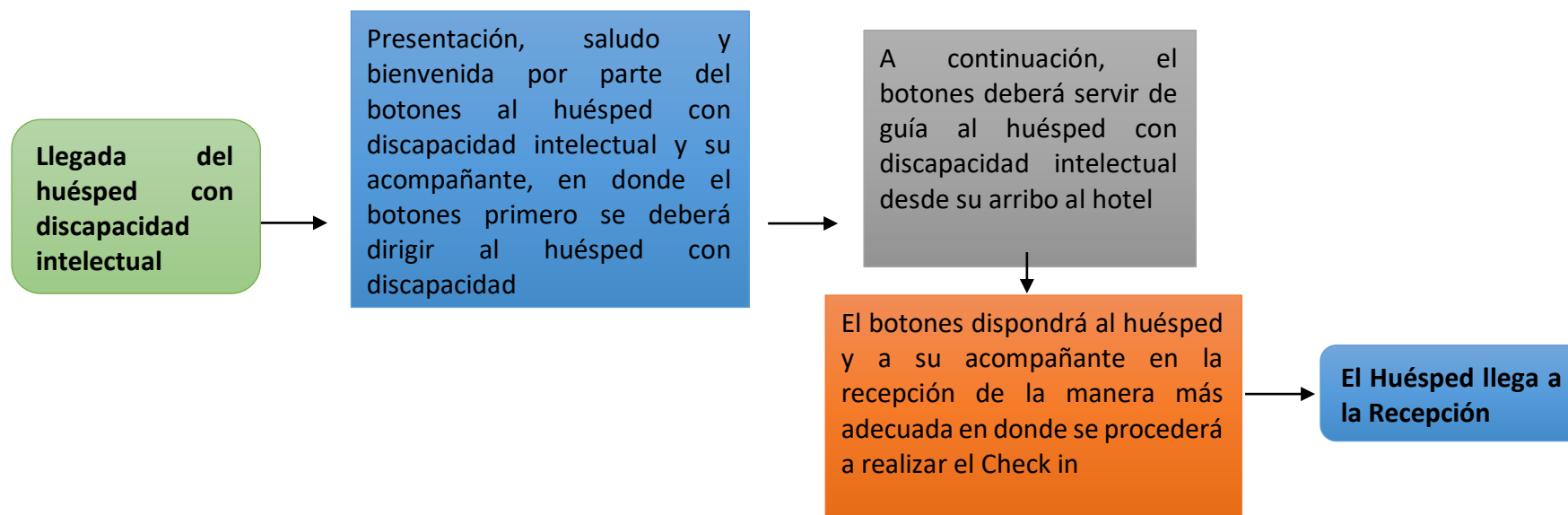
Fuente: Elaboración Propia



3.3.2.2 Protocolos de Recepción Huésped con discapacidad Intelectual.

Gráfico 7

Protocolos de Proceso de llegada del Huésped con Discapacidad Intelectual al Hotel

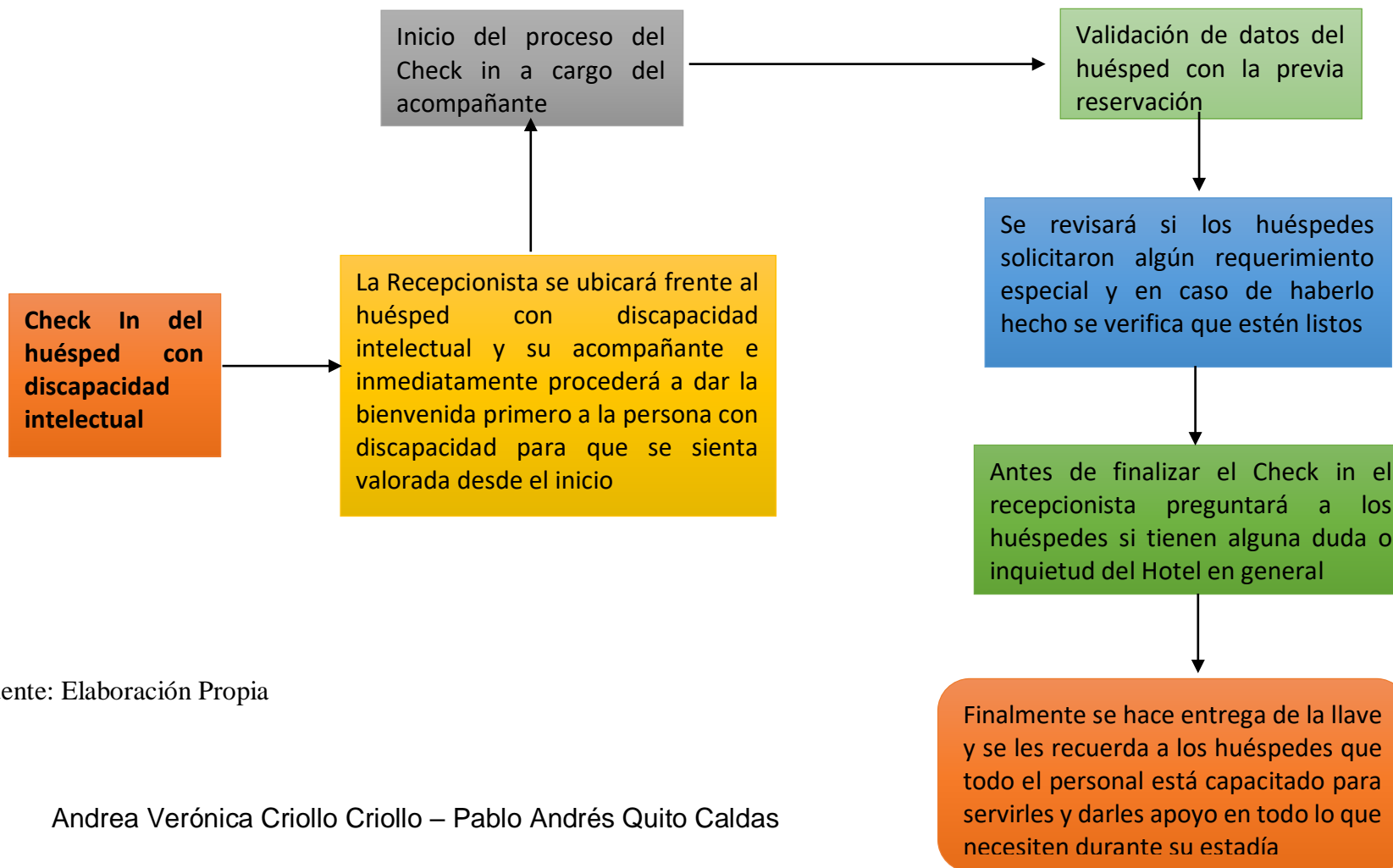


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 8

Protocolos de Proceso de Check In del Huésped con Discapacidad Intelectual

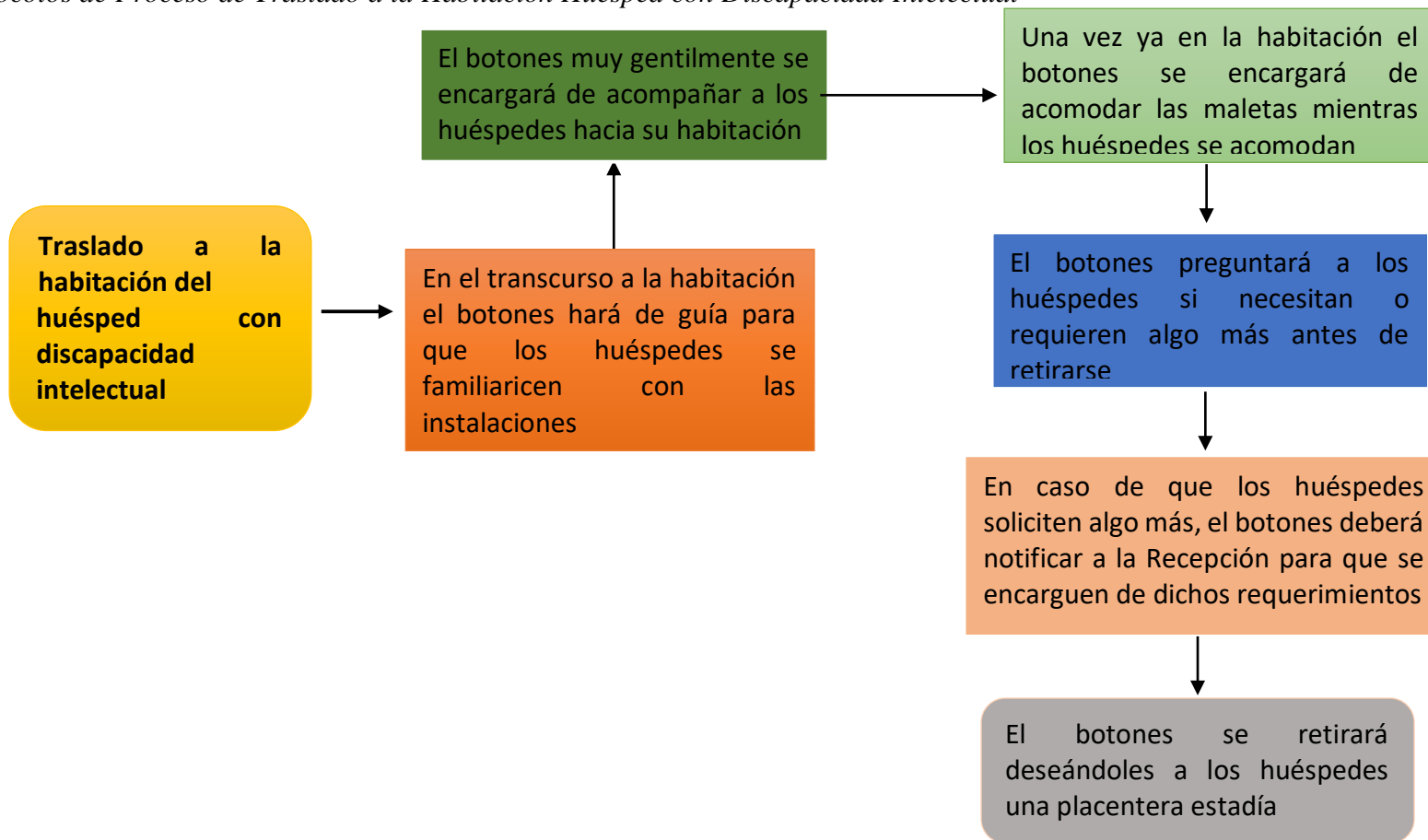


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 9

Protocolos de Proceso de Traslado a la Habitación Huésped con Discapacidad Intelectual

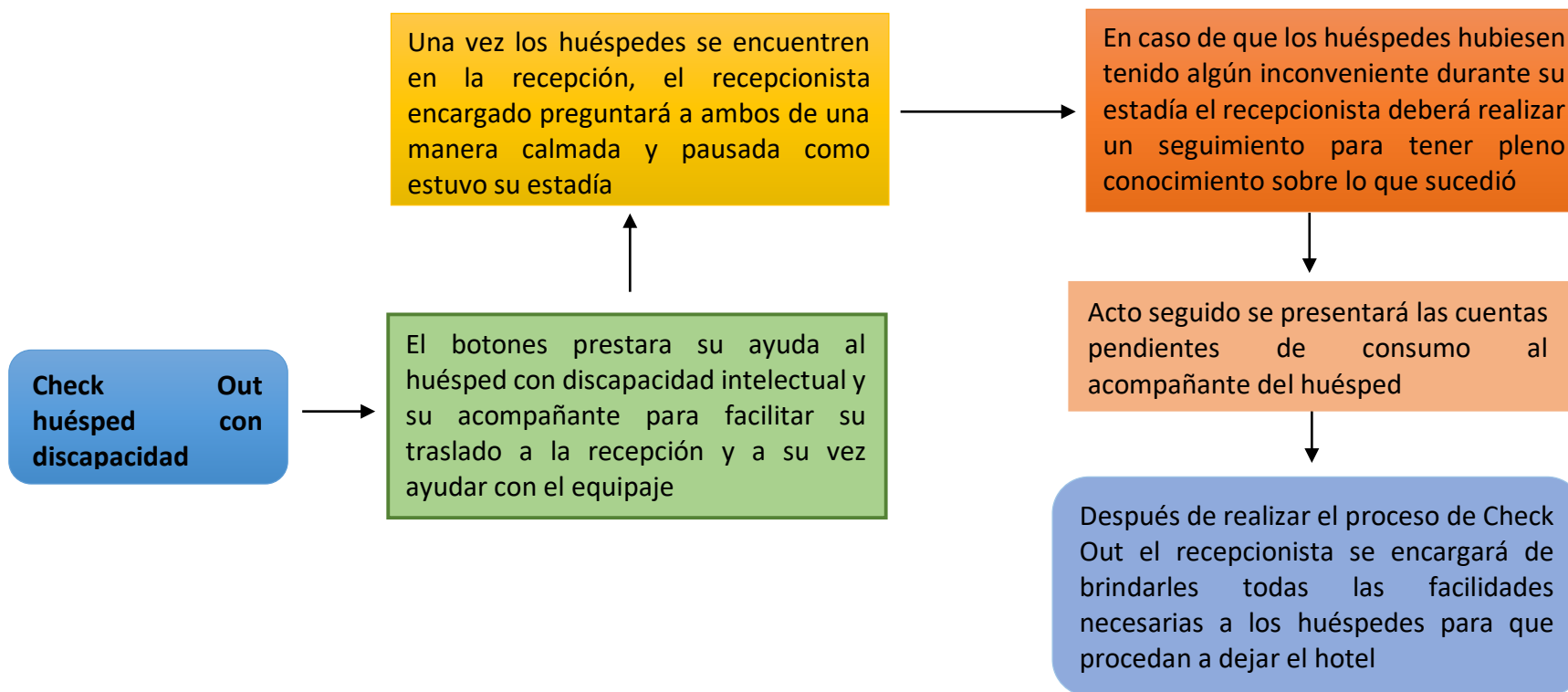


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 10

Protocolos de Proceso de Check Out Huésped con Discapacidad Intelectual



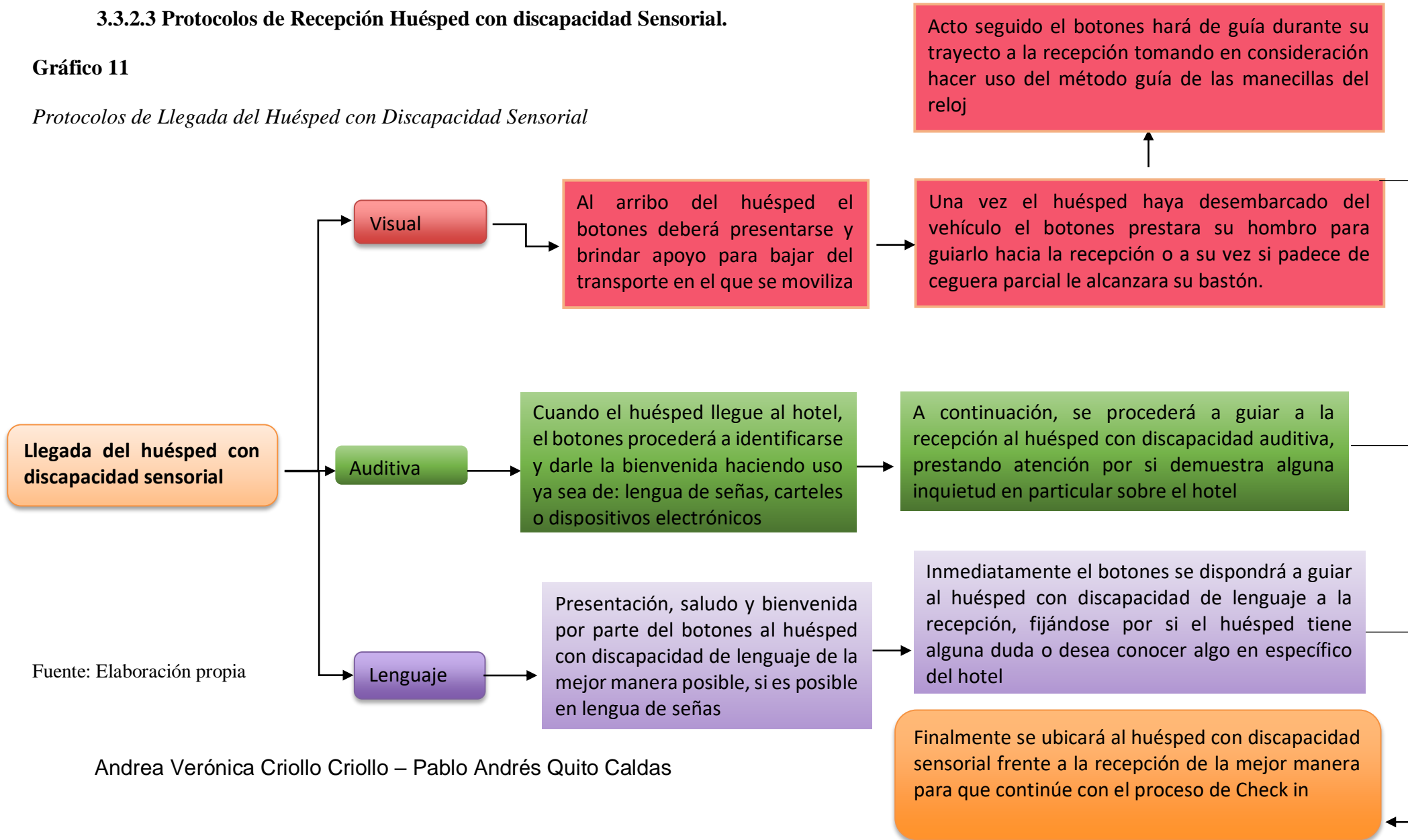
Fuente: Elaboración Propia



3.3.2.3 Protocolos de Recepción Huésped con discapacidad Sensorial.

Gráfico 11

Protocolos de Llegada del Huésped con Discapacidad Sensorial

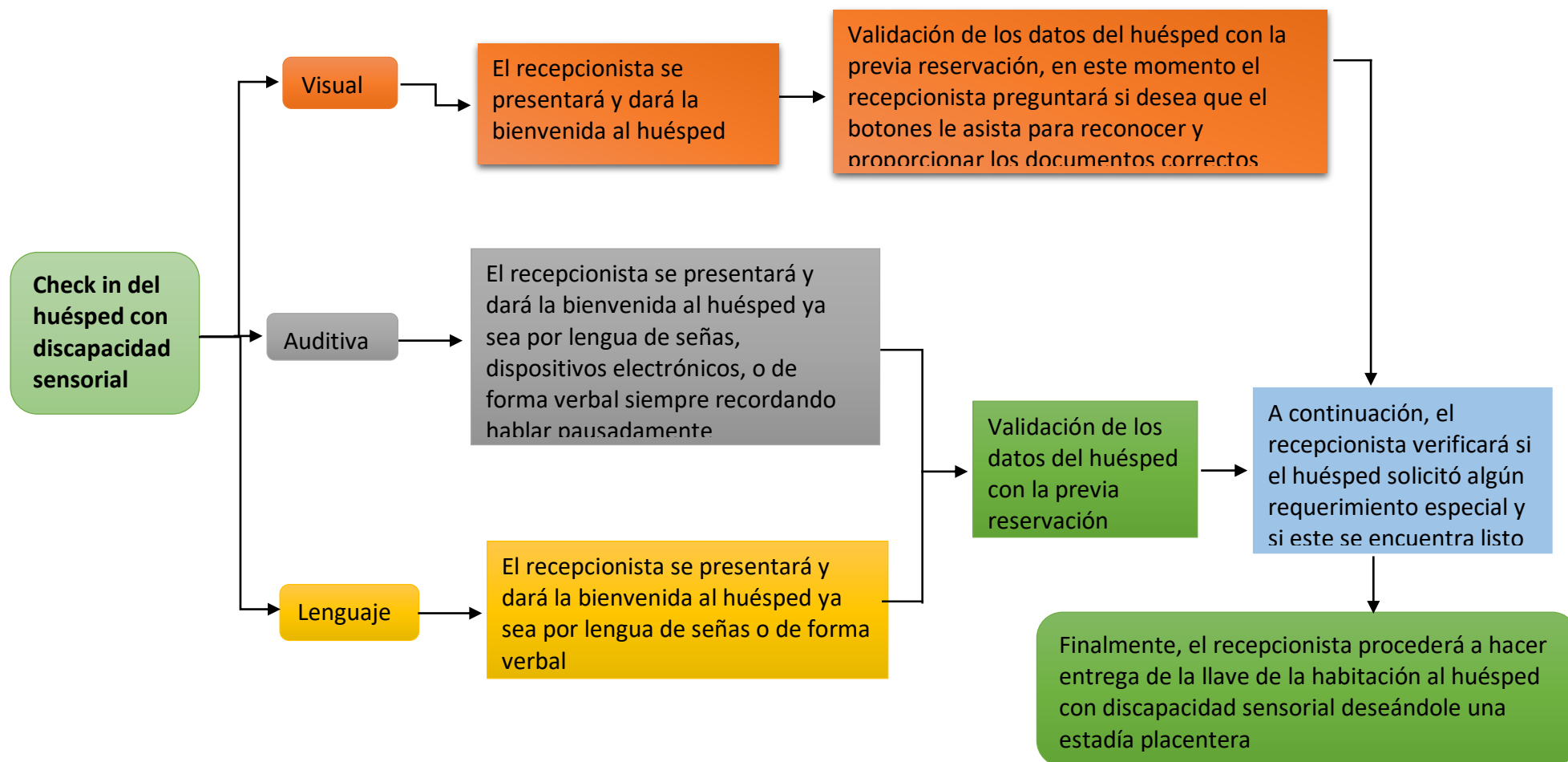


Fuente: Elaboración propia



Gráfico 12

Protocolos del Check in al Huésped con Discapacidad Sensorial





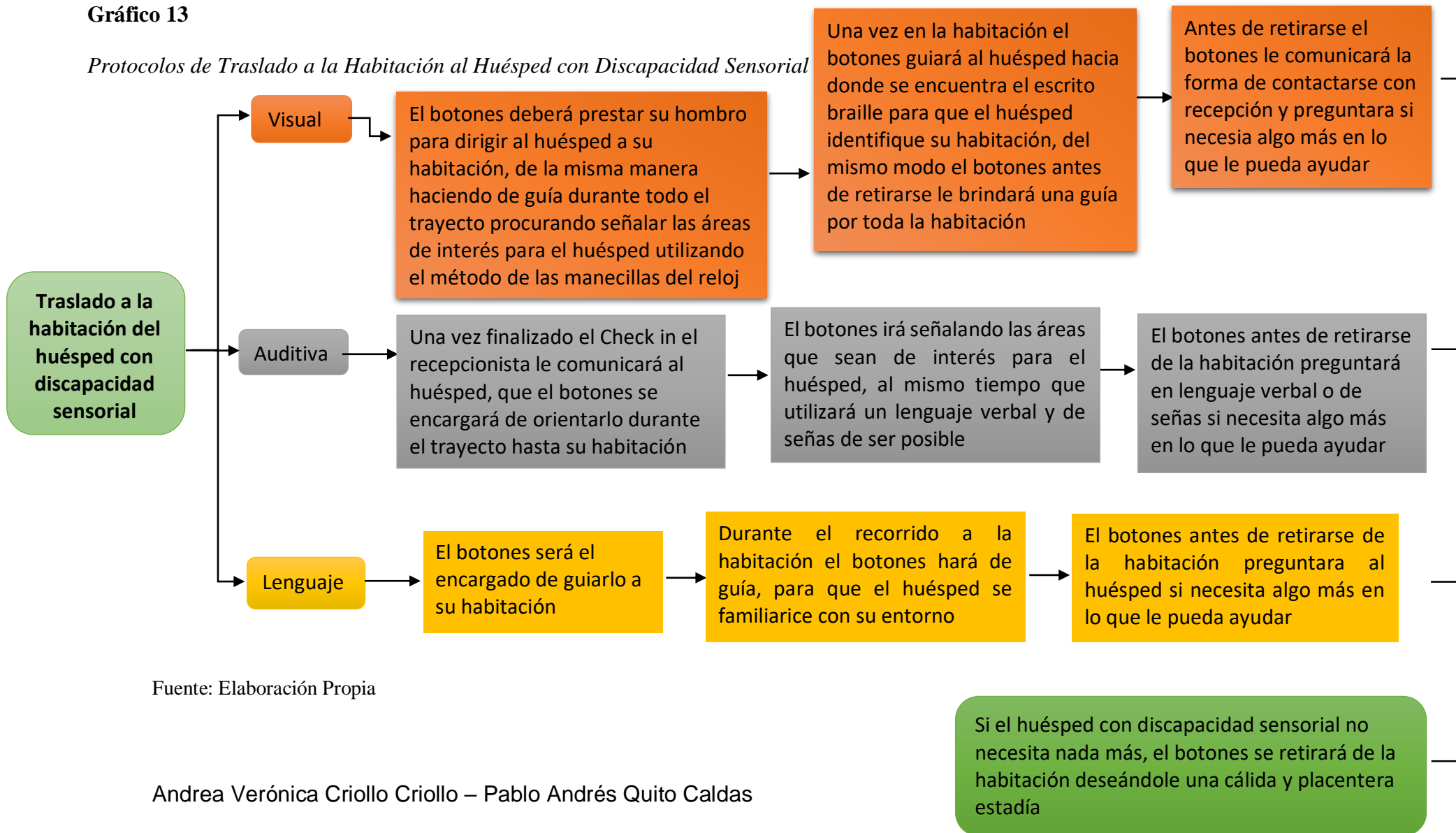
UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 13

Protocolos de Traslado a la Habitación al Huésped con Discapacidad Sensorial



Fuente: Elaboración Propia

Andrea Verónica Criollo Criollo – Pablo Andrés Quito Caldas

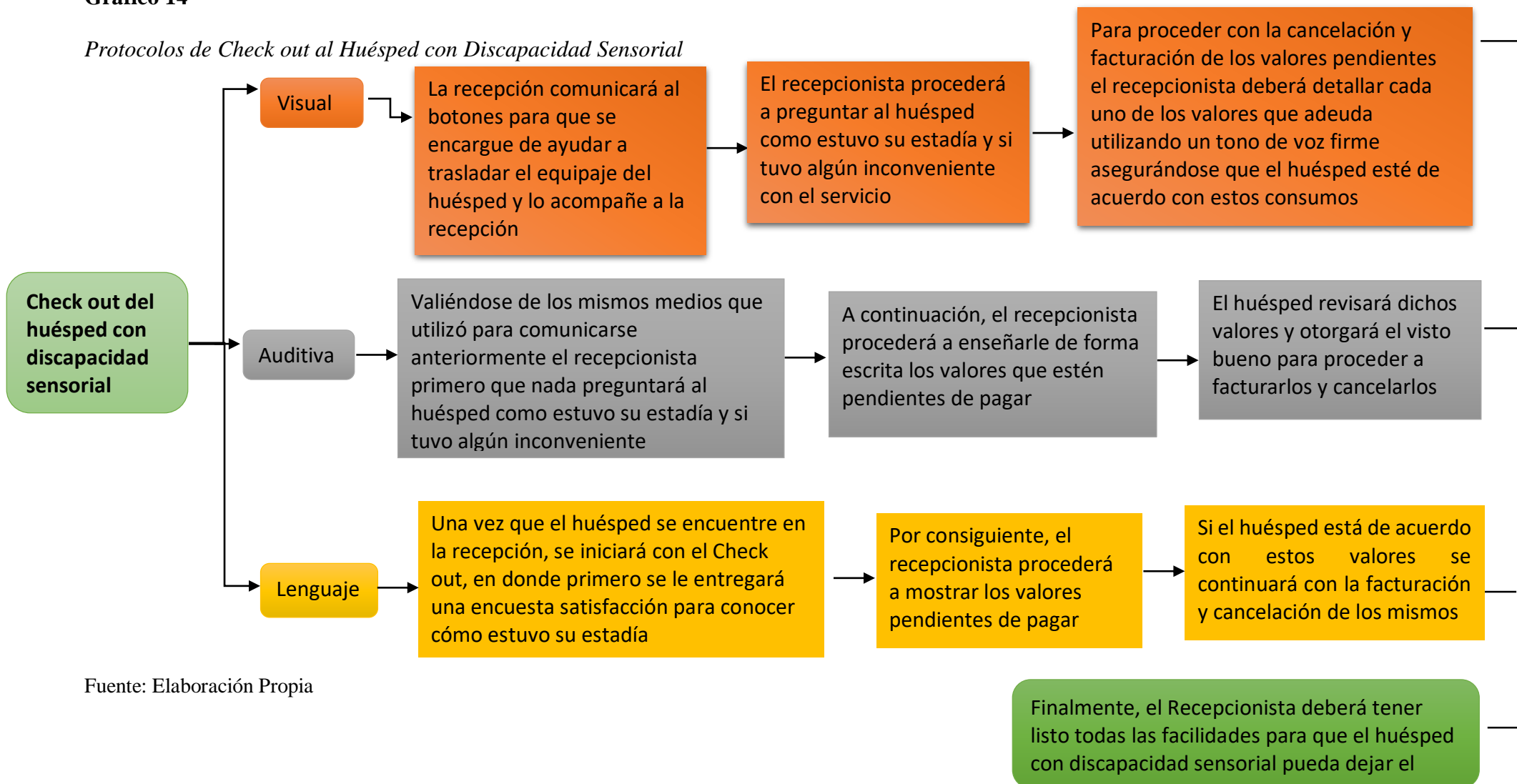


UNIVERSIDAD DE CUENCA



Gráfico 14

Protocolos de Check out al Huésped con Discapacidad Sensorial



Fuente: Elaboración Propia

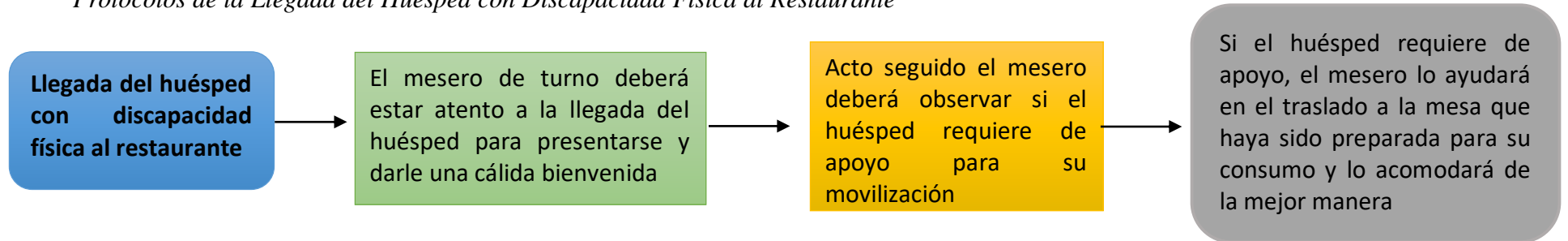


3.3.2 Desarrollo de los Procesos del Protocolo de Alimentos y Bebidas

3.3.2.1 Protocolos de Alimentos y Bebidas Huésped con discapacidad Física.

Gráfico 15

Protocolos de la Llegada del Huésped con Discapacidad Física al Restaurante

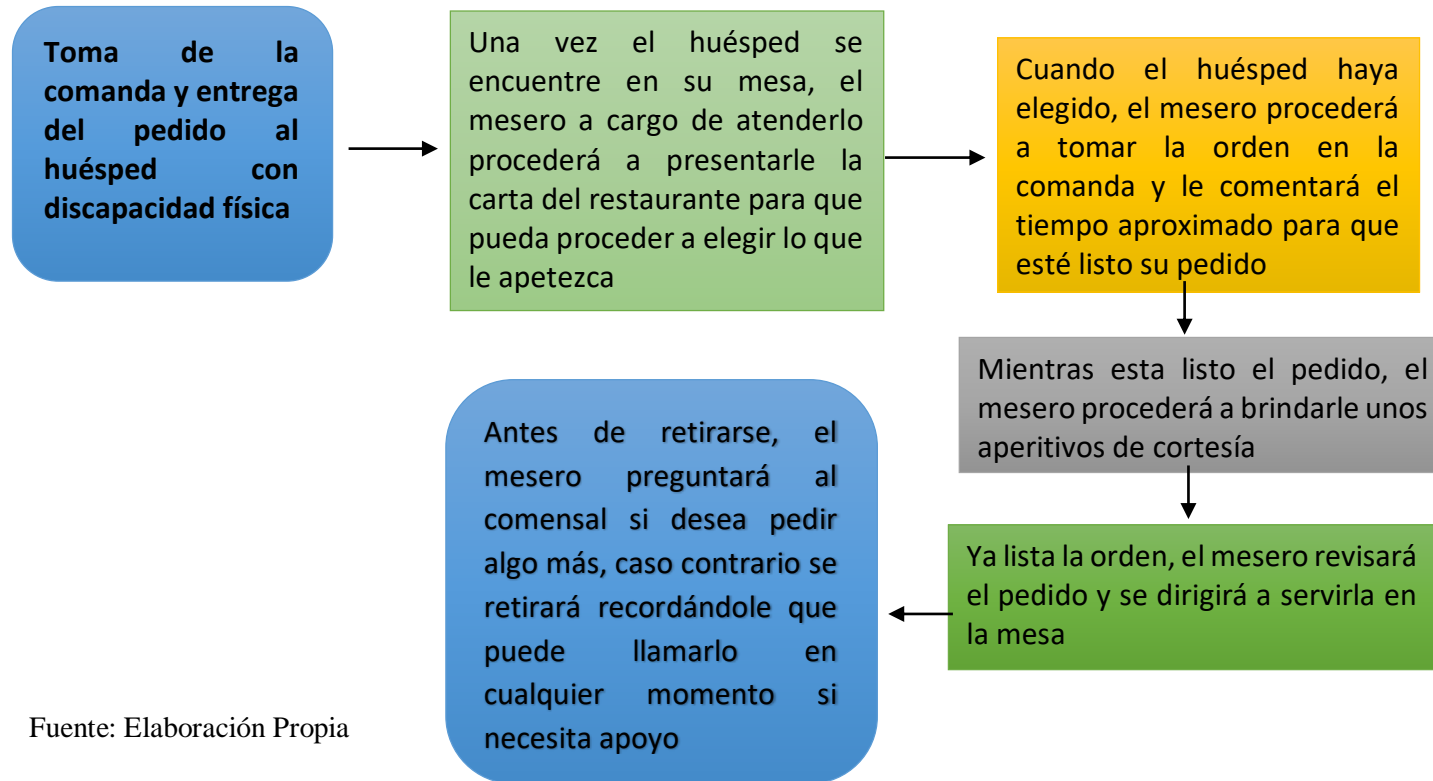


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 16

Protocolos de Toma de la Comanda y Entrega del Pedido al Huésped con Discapacidad Física

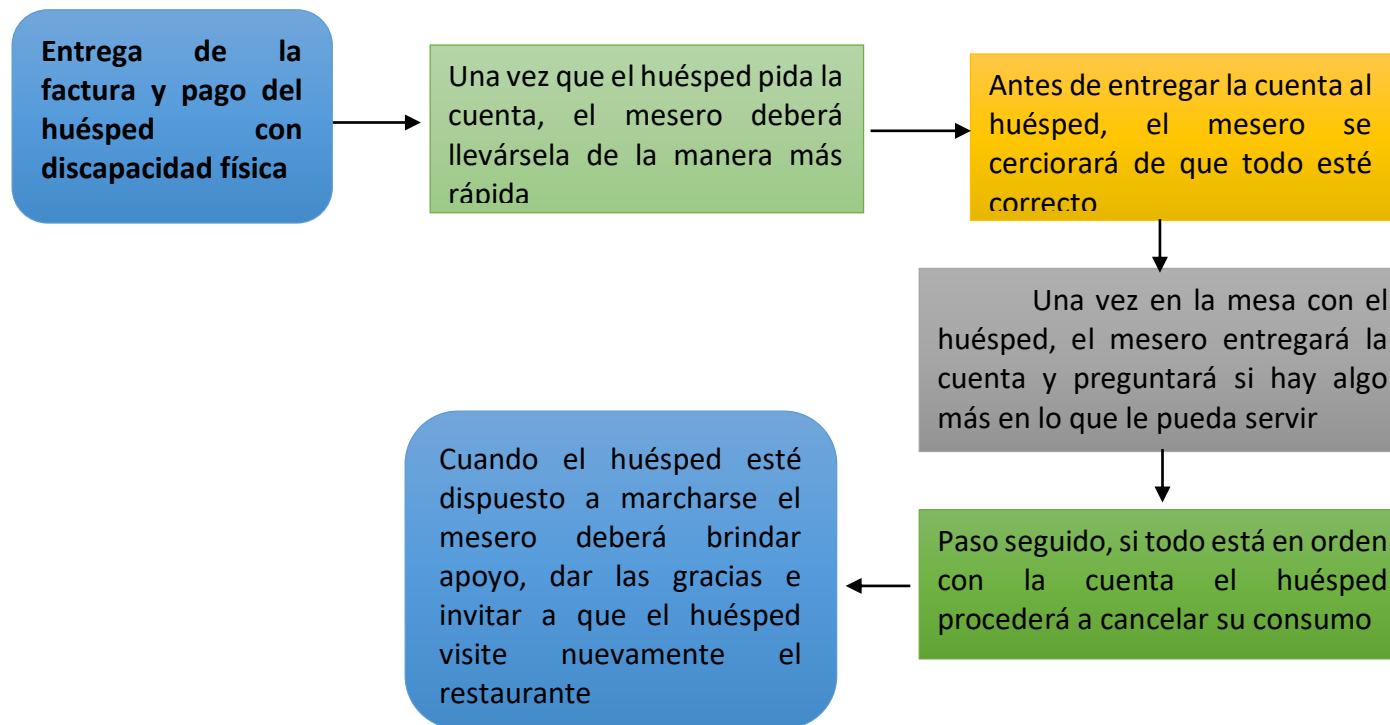


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 17

Protocolos de Procesos de la Entrega de la Factura y Pago del Huésped con Discapacidad Física



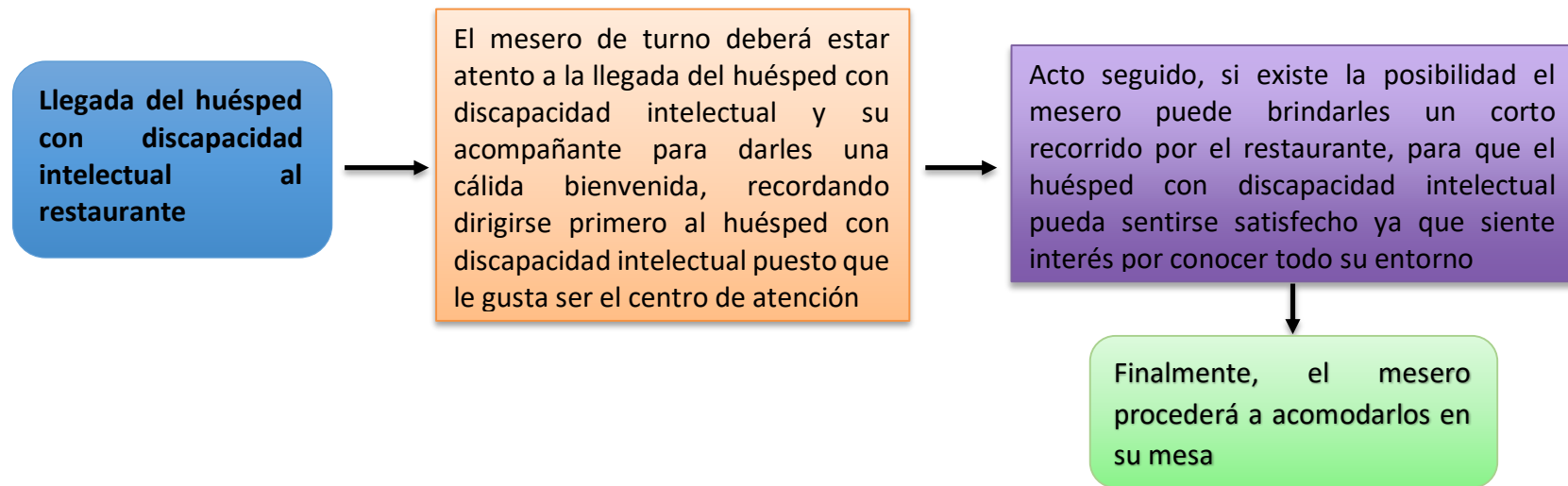
Fuente: Elaboración Propia



1.3.2.2 Protocolos de Alimentos y Bebidas Huésped con discapacidad Intelectual.

Gráfico 18

Protocolos de la Llegada del Huésped con Discapacidad Intelectual al Restaurante

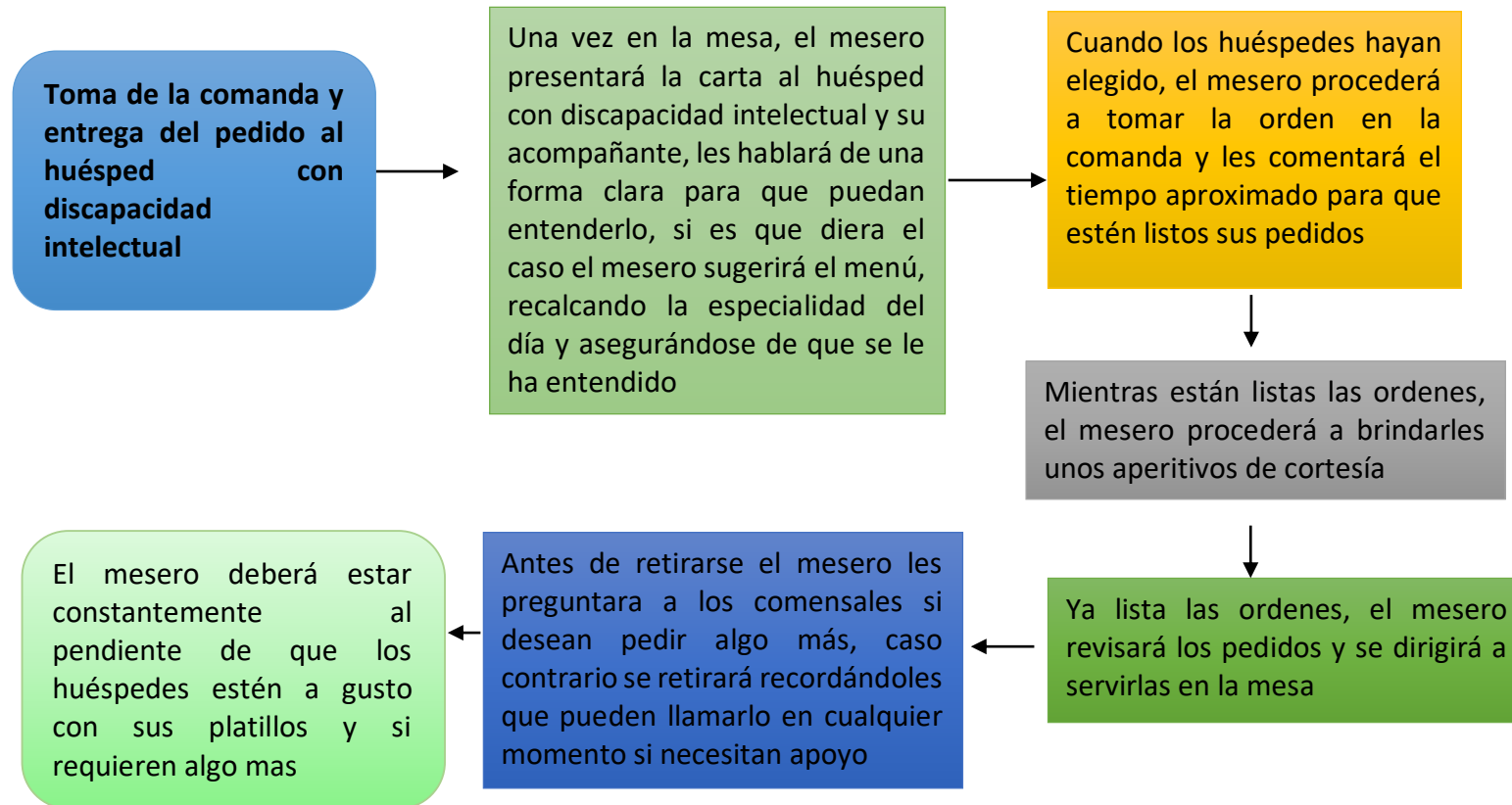


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 19

Protocolos de Toma de la Comanda y Entrega del Pedido al Huésped con Discapacidad Intelectual

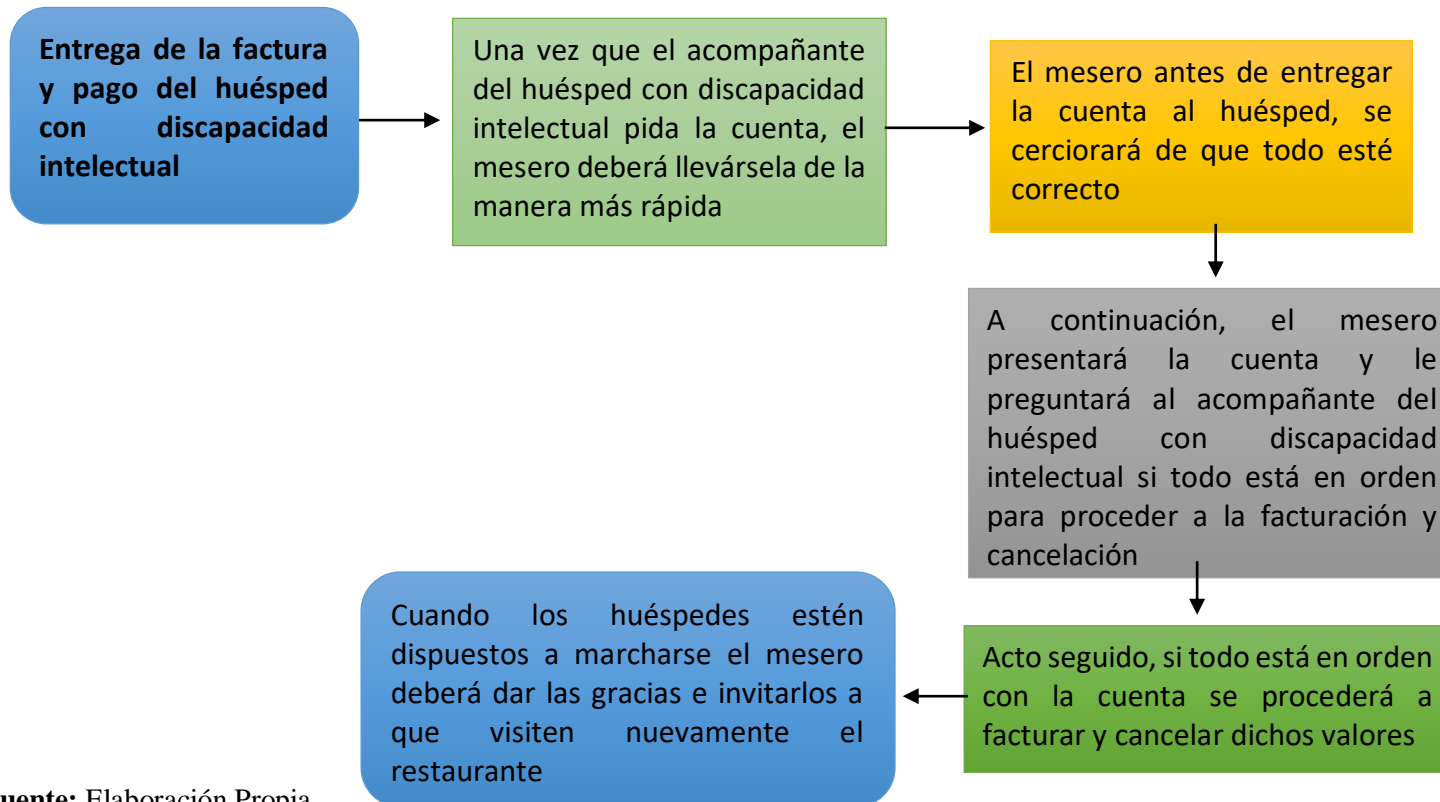


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 20

Protocolos de Entrega de la Factura y Pago del Huésped con Discapacidad Intelectual



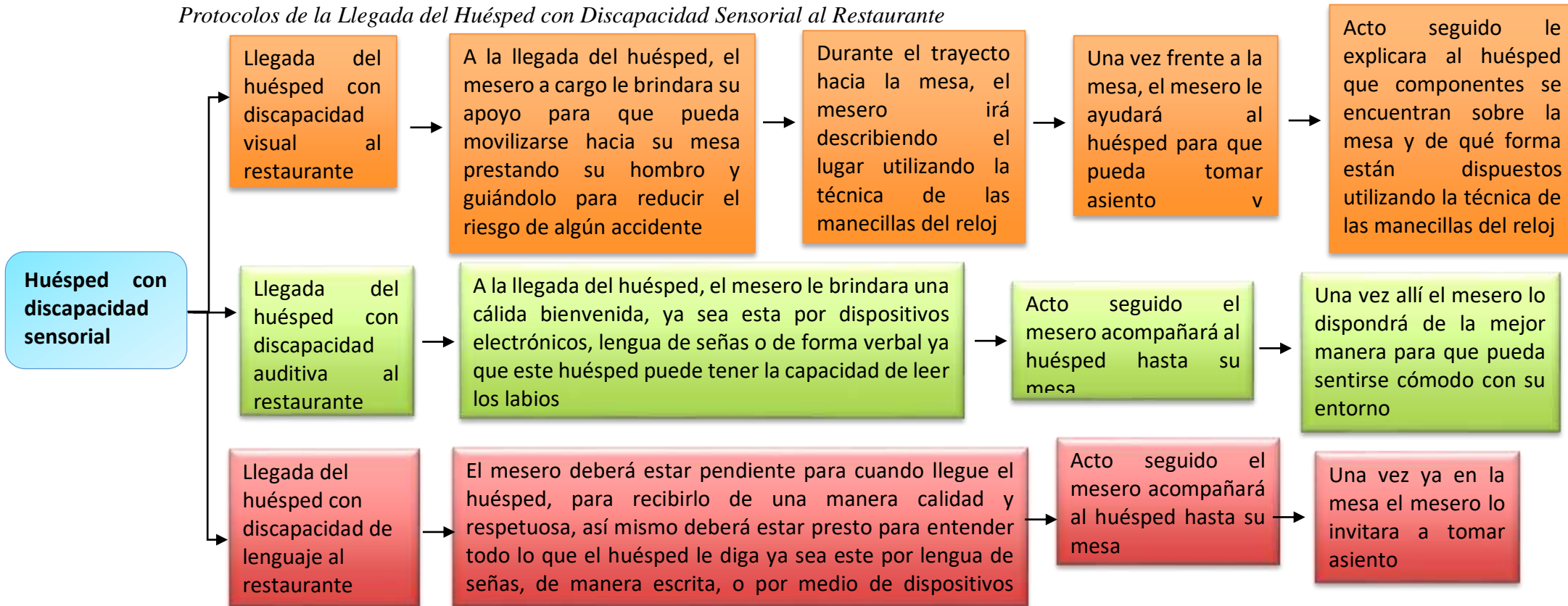
Fuente: Elaboración Propia



3.3.2.3 Protocolos de Alimentos y Bebidas Huésped con discapacidad Sensorial.

Gráfico 21

Protocolos de la Llegada del Huésped con Discapacidad Sensorial al Restaurante

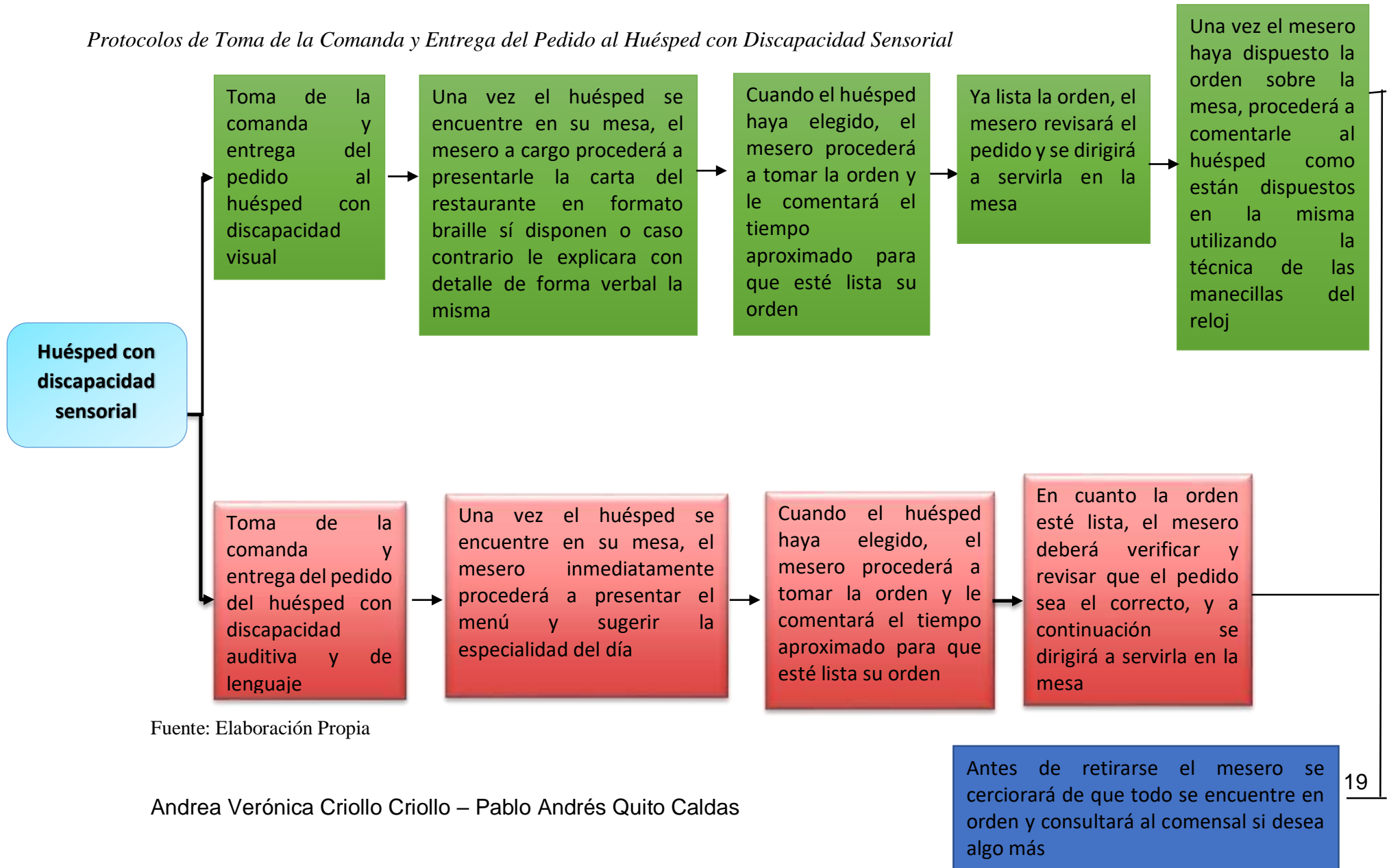


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 22

Protocolos de Toma de la Comanda y Entrega del Pedido al Huésped con Discapacidad Sensorial

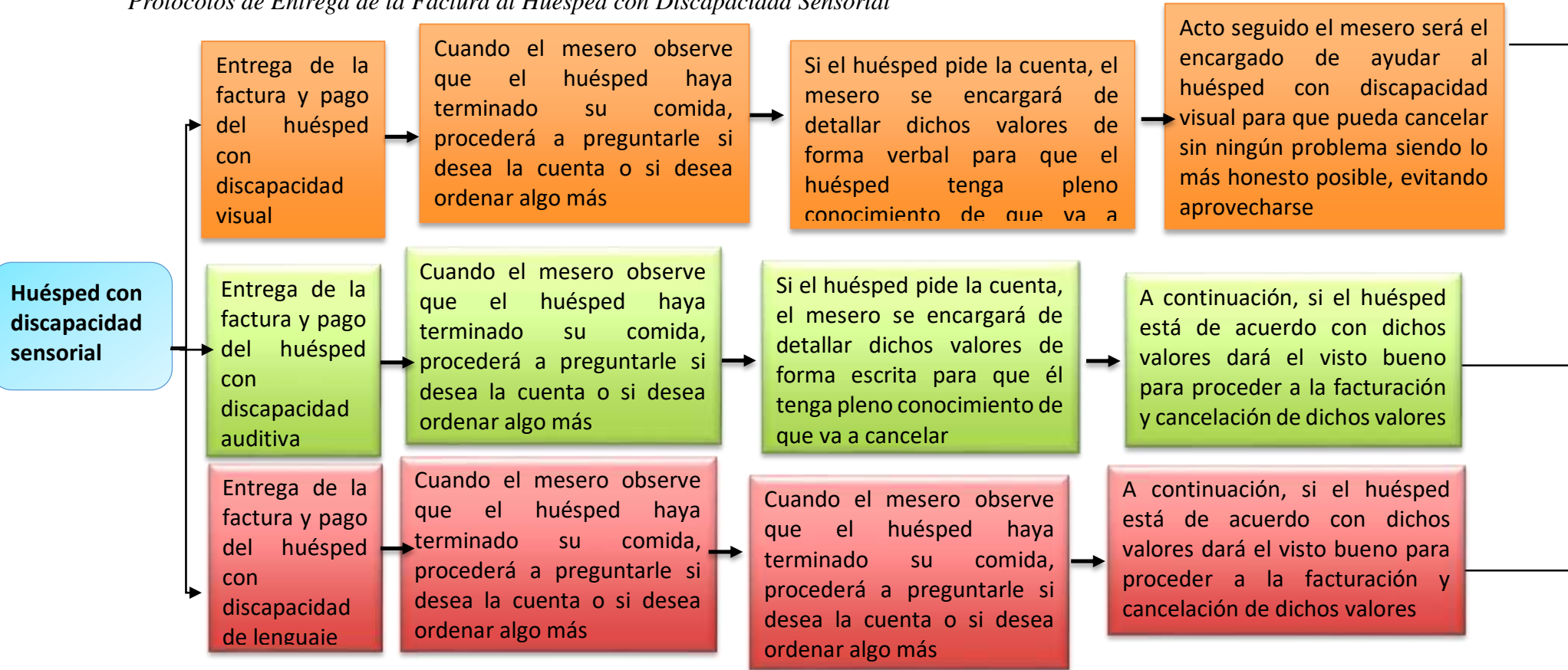


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 23

Protocolos de Entrega de la Factura al Huésped con Discapacidad Sensorial



Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, cuando el huésped con discapacidad sensorial decida retirarse del restaurante el mesero brindara el apoyo necesario e invitará al huésped de la mejor manera a que visite nuevamente el restaurante

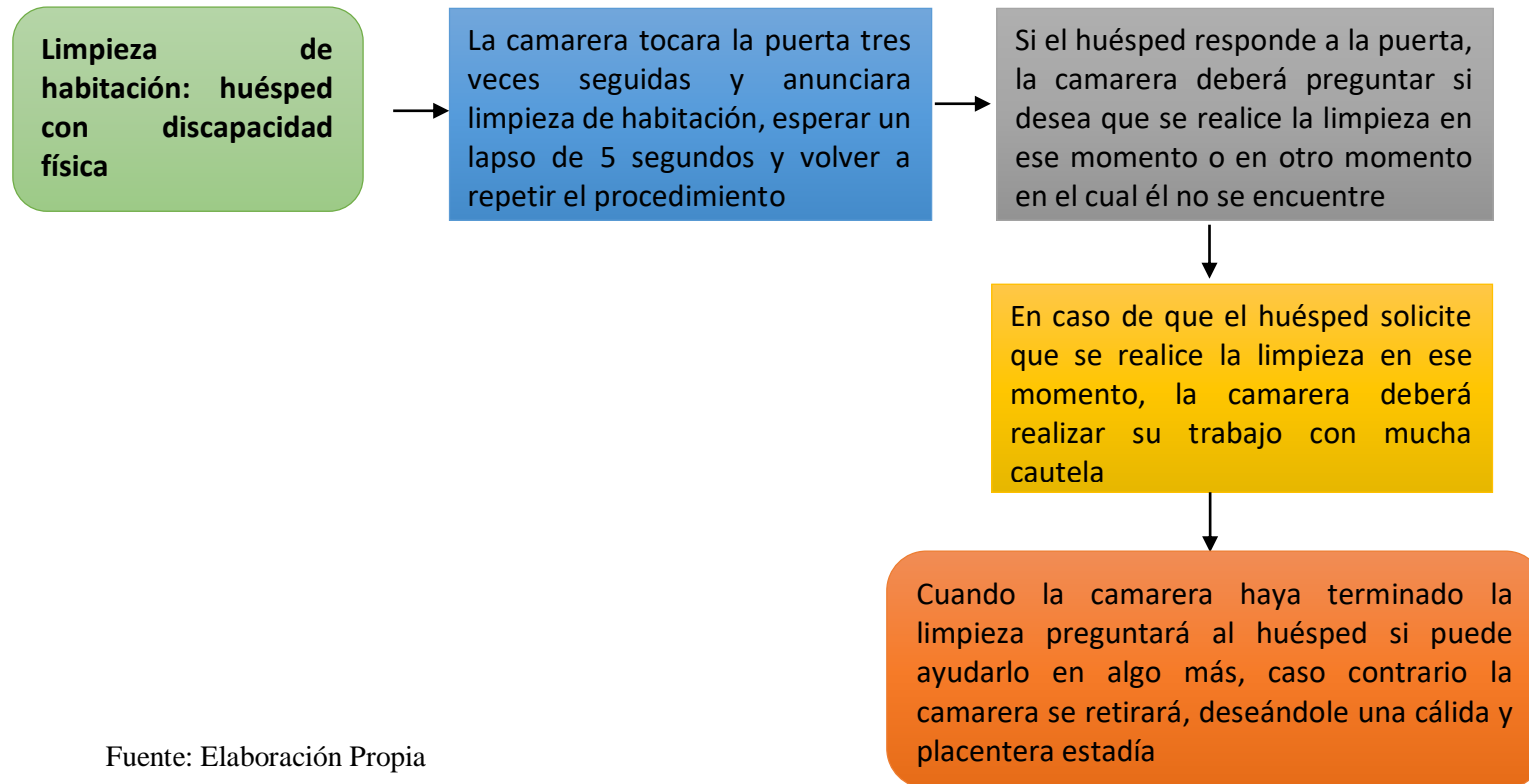


3.3.3 Desarrollo de los Protocolos de Ama de Llaves

3.3.3.1 Protocolos de Ama de Llaves Huésped con discapacidad Física.

Gráfico 24

Protocolos de Limpieza de la Habitación al Huésped con Discapacidad Física

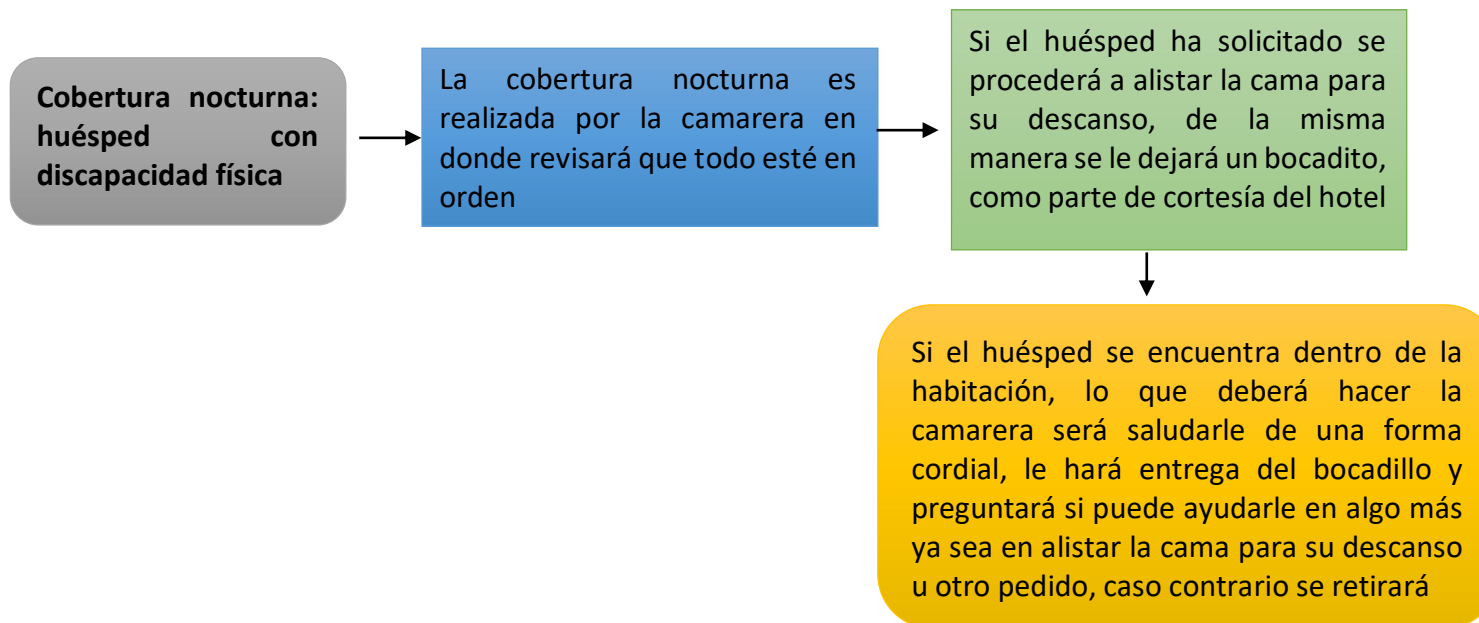


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 25

Protocolos de Cobertura Nocturna Huésped con Discapacidad Física



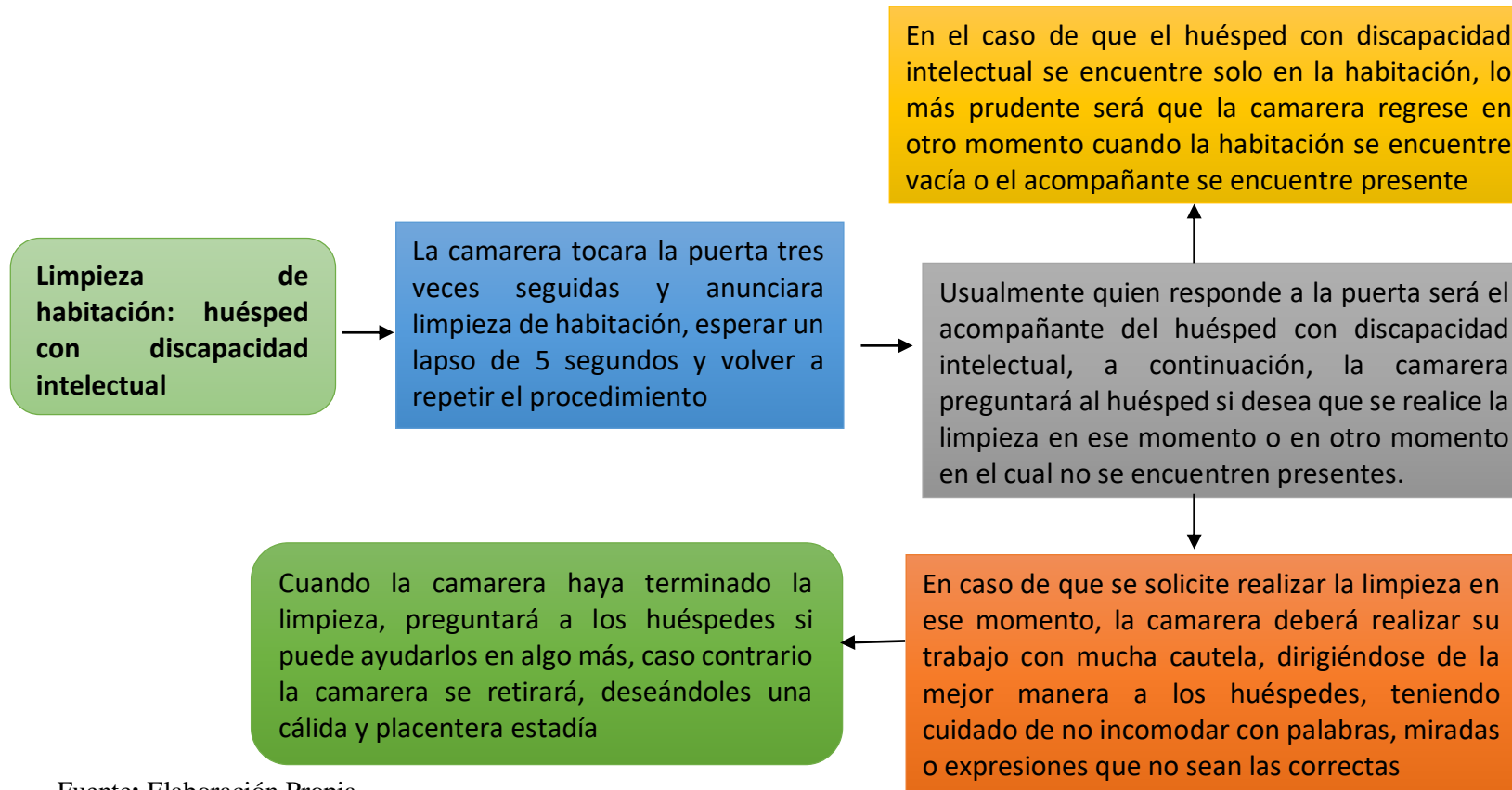
Fuente: Elaboración Propia



3.3.3.2 Protocolos de Ama de Llaves Huésped con discapacidad Intelectual.

Gráfico 26

Protocolos de Limpieza de Habitación al Huésped con Discapacidad Intelectual

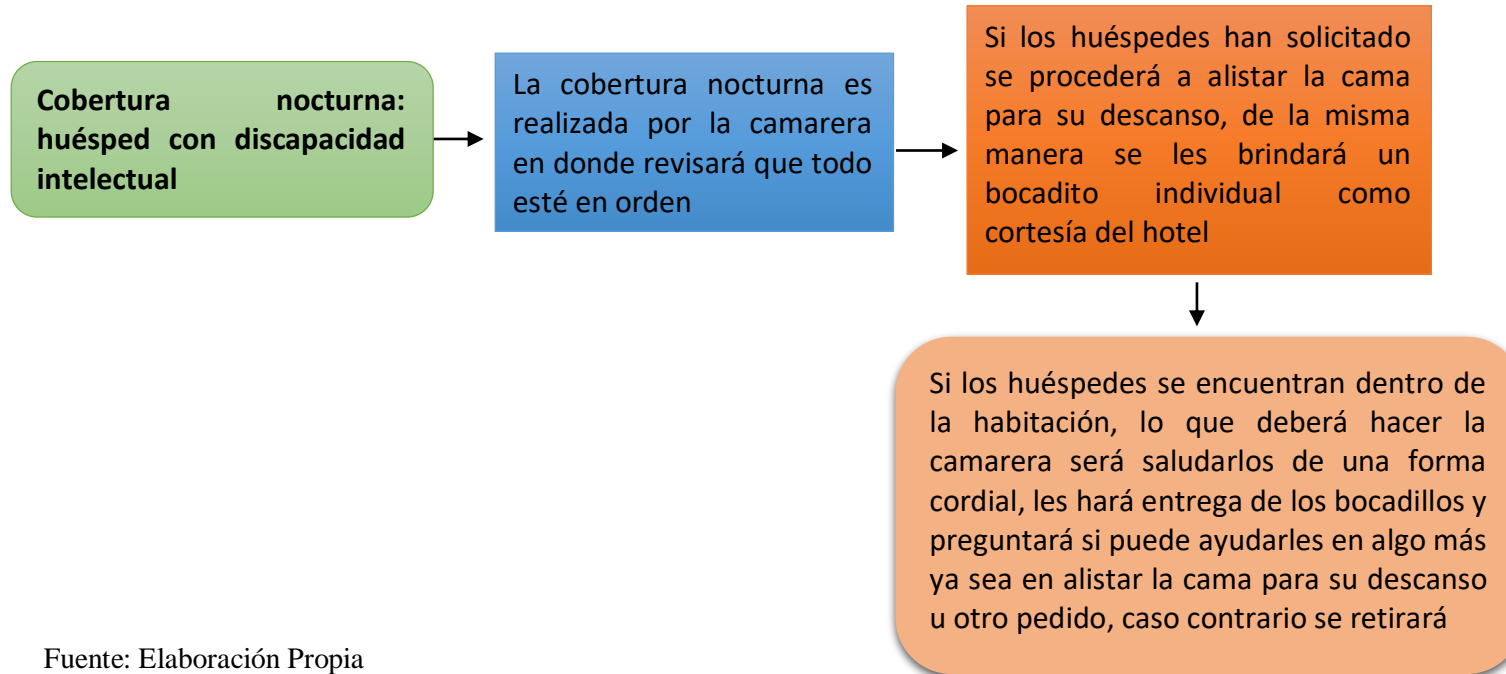


Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 27

Protocolos de la Cobertura Nocturna al Huésped con Discapacidad Intelectual



Fuente: Elaboración Propia



3.3.3.3 Protocolos de Ama de Llaves Huésped con discapacidad Sensorial.

Gráfico 28

Protocolos de Limpieza de Habitación al Huésped con Discapacidad Sensorial

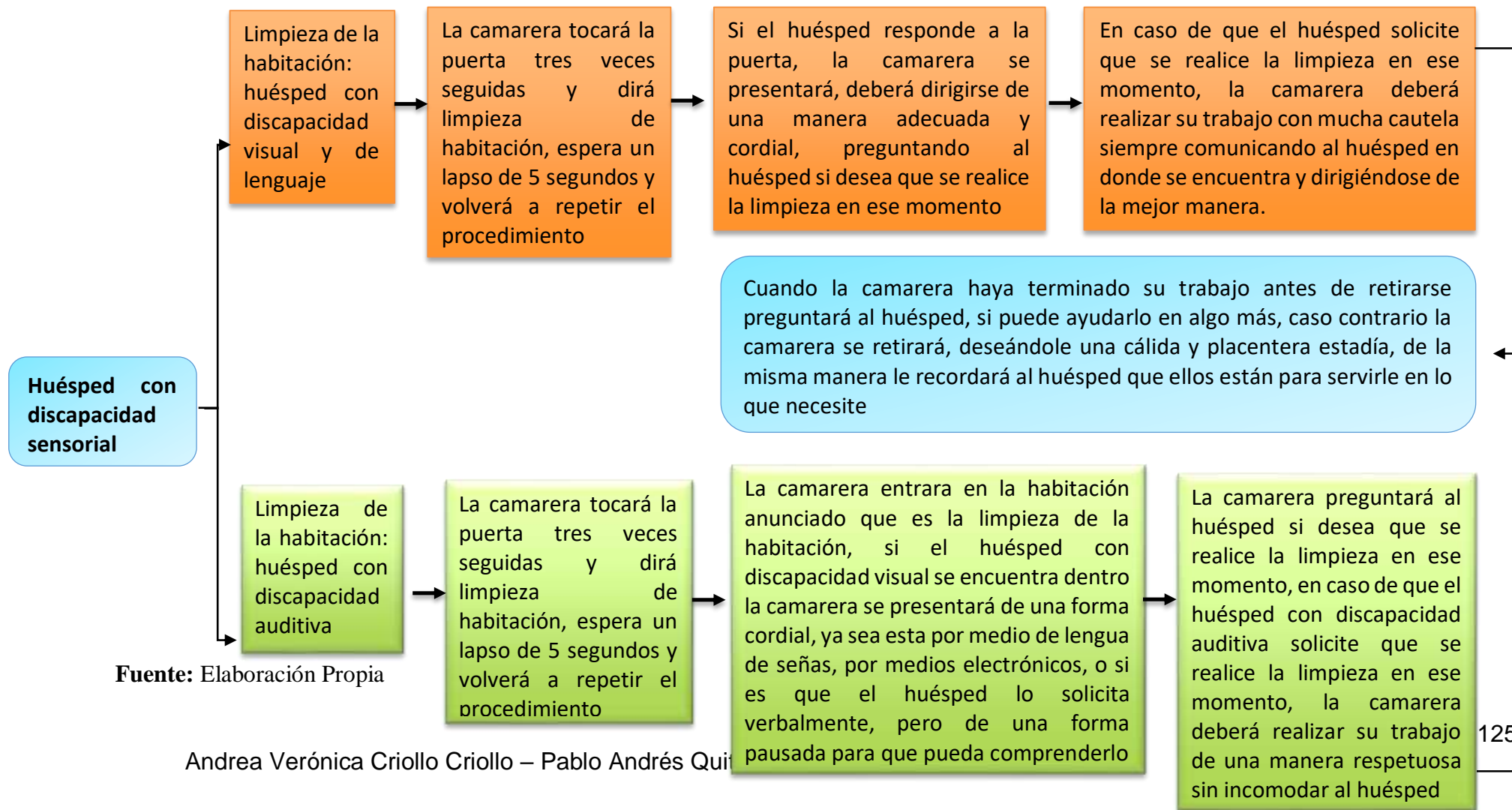
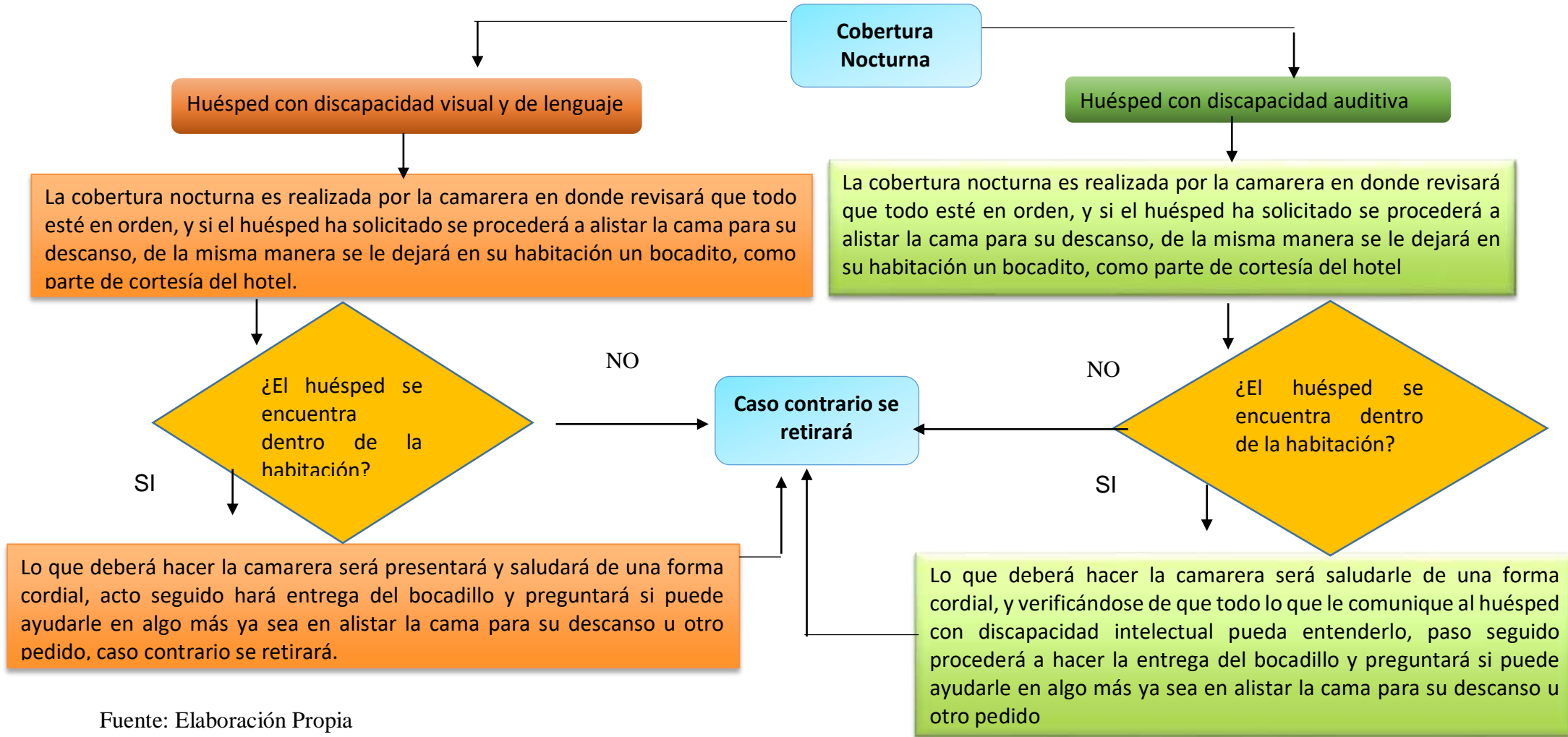




Gráfico 29

Protocolos de Cobertura Nocturna al Huésped con Discapacidad Sensorial



Fuente: Elaboración Propia



Conclusiones

Para finalizar con el presente proyecto de intervención se ha concluido que:

La atención inclusiva a personas con discapacidad es fundamental dentro de todos los establecimientos de alojamiento que a más de equipar sus instalaciones no deben olvidar de capacitar sobre el tema a todos sus colaboradores, ya que los Hoteles se especializan en vender experiencias y la base fundamental de esta es el servicio inclusivo que brinda cada establecimiento hacia todo tipo de huéspedes.

1. A partir de la información recolectada hemos logrado elaborar un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad: física, sensorial e intelectual dirigido al hotel Four Points by Sheraton Cuenca, en donde los empleados del establecimiento podrán encontrar toda la información necesaria para que puedan ampliar sus conocimientos sobre el tema y así lograr brindar una correcta atención inclusiva al huésped con discapacidad.
2. El hotel Four Points by Sheraton Cuenca, actualmente están bien equipados en cuanto a instalaciones y accesibilidad para recibir a un huésped con discapacidad física, sensorial e intelectual; pero cuando nos referimos a los conocimientos del personal de las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas debemos recalcar que luego de evaluar sus conocimientos encontramos que no están suficientemente instruidos sobre el tema, por lo que se deberían realizar talleres a los empleados para ampliar sus conocimientos y obtener una visión nueva de cómo atender a un huésped con discapacidad.



3. Después de toda la información recopilada de la atención inclusiva y esta como se relaciona con las personas con discapacidad, se puede decir que las la atención inclusiva van de la mano con las necesidades que poseen las personas con discapacidad, puesto que si bien es cierto se debe tratar a todas las personas por igual, pero lo que ahí que diferenciar es que la manera en la que se trata o atiende a este tipo de target debe ser con las formas correcta y de una manera adecuada, sin faltar el respeto con discriminación, miradas, gestos o actitudes que llegasen a molestar a este tipo de target.

Recomendaciones

Para el establecimiento

Luego de que el Hotel Four Pointst by Sheraton Cuenca nos permitió realizar nuestro proyecto a pesar de la situación actual por la que pasamos, nuestras recomendaciones son:

1. Realizar una capacitación teórica/práctica sobre la discapacidad para complementar los conocimientos del personal.
2. Buscar promocionarse como un establecimiento inclusivo para personas con diferentes tipos de discapacidad.
3. Apoyar campañas para atraer a turistas con discapacidad dentro de la ciudad
4. Siempre cerciorarse de conocer si el huésped que se va a alojar posee una discapacidad o no, debido a que usualmente estas personas no suelen mencionarlo.
5. El hotel debería cambiar el término instalaciones para *personas con necesidades especiales* por instalaciones adaptadas para personas con discapacidad en su



página web, puesto que hoy en día el uso de las palabras *personas con necesidades especiales* es considerado ofensivo para este grupo.

6. El hotel podría implementar un programa de lengua de señas para que el personal pueda desarrollar nuevas habilidades, y de esta forma cuando tengan la necesidad de comunicarse con una persona con discapacidad auditiva o de lenguaje puedan brindarles un plus al comunicarse eficazmente con ellos.
7. Otra recomendación sería que el hotel lleve a cabo periódicamente una campaña de sensibilización a las personas con discapacidad mediante folletos, tripticos o información que pueda ser encontrada en el lobby del establecimiento.



ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de conocimientos aplicada a los empleados de las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas

ENCUESTA DE CONOCIMIENTOS

Anticipando nuestros agradecimientos por la disposición para colaborar con la realización de la tesis intitulada: Manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial, e intelectual, por medio de la encuesta la cual tiene como fin evaluar el nivel de conocimientos del personal sobre las personas con discapacidad y su correcta atención dentro del establecimiento

INDICACIONES.

La siguiente encuesta es de opción múltiple, por favor lea detenidamente cada pregunta y escoja la opción que considere correcta.

Departamento al que pertenece

Recepción ()

Ama de llaves ()

Restaurante ()

¿Conoce a alguna persona con discapacidad?

Si ()

No ()

1. Los tipos de discapacidad se dividen en:

- A. discapacidad Física
- B. discapacidad Sensorial
- C. discapacidad Auditiva
- D. discapacidad Psicosocial
- E. discapacidad Intelectual
- F. discapacidad Visual

2. Las deficiencias que originan cualquier discapacidad física pueden ser: genéticas, congénitas o adquiridas.

V ()

F ()

3. El Síndrome de Down es un ejemplo de discapacidad:

- física
- auditiva



- psicosocial
- intelectual
- sensorial

4. A continuación subraye las expresiones correctas para utilizar con personas con discapacidad:

- personas especiales
- grupos de atención prioritaria
- discapacitados
- defecto de nacimiento
- discapacidad congénita
- persona con discapacidad
- mutilado
- persona sorda

5. Señale lo correcto.

Si una persona con silla de ruedas llega al establecimiento usted:

- A. Inmediatamente ayuda empujando la silla de ruedas, le habla de pie todo el tiempo y ubica la silla en un lugar seguro evitando riesgos;
- B. Consulta a la persona si necesita apoyo, le habla de pie todo el tiempo y ubica la silla en un lugar seguro;
- C. Se ubica a la misma altura de la persona, pregunta si necesita ayuda, ubica la silla en un lugar seguro.

6. Señale lo correcto.

Si una persona con discapacidad intelectual llega al establecimiento usted:

- A. Actúa con indiferencia y sencillez, utiliza frases cortas, responde preguntas y facilita su relación con otras personas;
- B. Actúa con naturalidad y sencillez, utiliza un lenguaje sencillo, responde preguntas y no motiva su relación con otras personas;
- C. Actúa con sencillez, utiliza frases cortas, es paciente, responde preguntas y facilita y motiva su relación con otras personas.



7. Señale lo correcto.

Si una persona con discapacidad auditiva llega al establecimiento usted:

- A. Es paciente, mira hacia otros lados, habla despacio, utiliza un tono de voz alto y usa la gesticulación para hacerse entender;
- B. Es paciente y le presta la debida atención mirándolo a los ojos, habla despacio con claridad, utiliza lenguaje corporal y verifica que ha comprendido lo que trata de decir;
- C. Le presta la debida atención mientras intenta comunicarse, mantiene el contacto visual, utiliza un tono de voz alto y no utiliza lenguaje corporal.

8. Señale lo correcto.

Son ejemplos de discapacidad física:

- A. amputaciones
- B. migraña
- C. lesión medular (parálisis)
- D. enfermedad cardio - respiratoria
- E. esquizofrenia

9. Señale lo correcto.

Son ejemplos claros de discapacidad intelectual:

- A. síndrome de down
- B. anemia
- C. retraso mental leve
- D. trastorno de personalidad

10. Señale lo correcto.

Son ejemplos claros de discapacidad sensorial:

- A. ceguera
- B. hipoacusia moderada
- C. falta de sensibilidad al tacto
- D. ojo perezoso

11. Conteste correctamente:



¿Cómo usted ayudaría para que una persona con discapacidad visual pueda trasladarse o moverse en las diferentes Áreas del Hotel?

- A. Identifíquese con la persona, que ella sepa con quién se está relacionando;
- B. Deje que él le diga que necesita ayuda no lo presione o pregunte antes;
- C. Describa verbalmente los diferentes espacios del Hotel, mientras la persona con ceguera pone su mano en su hombro;
- D. Camine por detrás de la persona indicando los posibles obstáculos

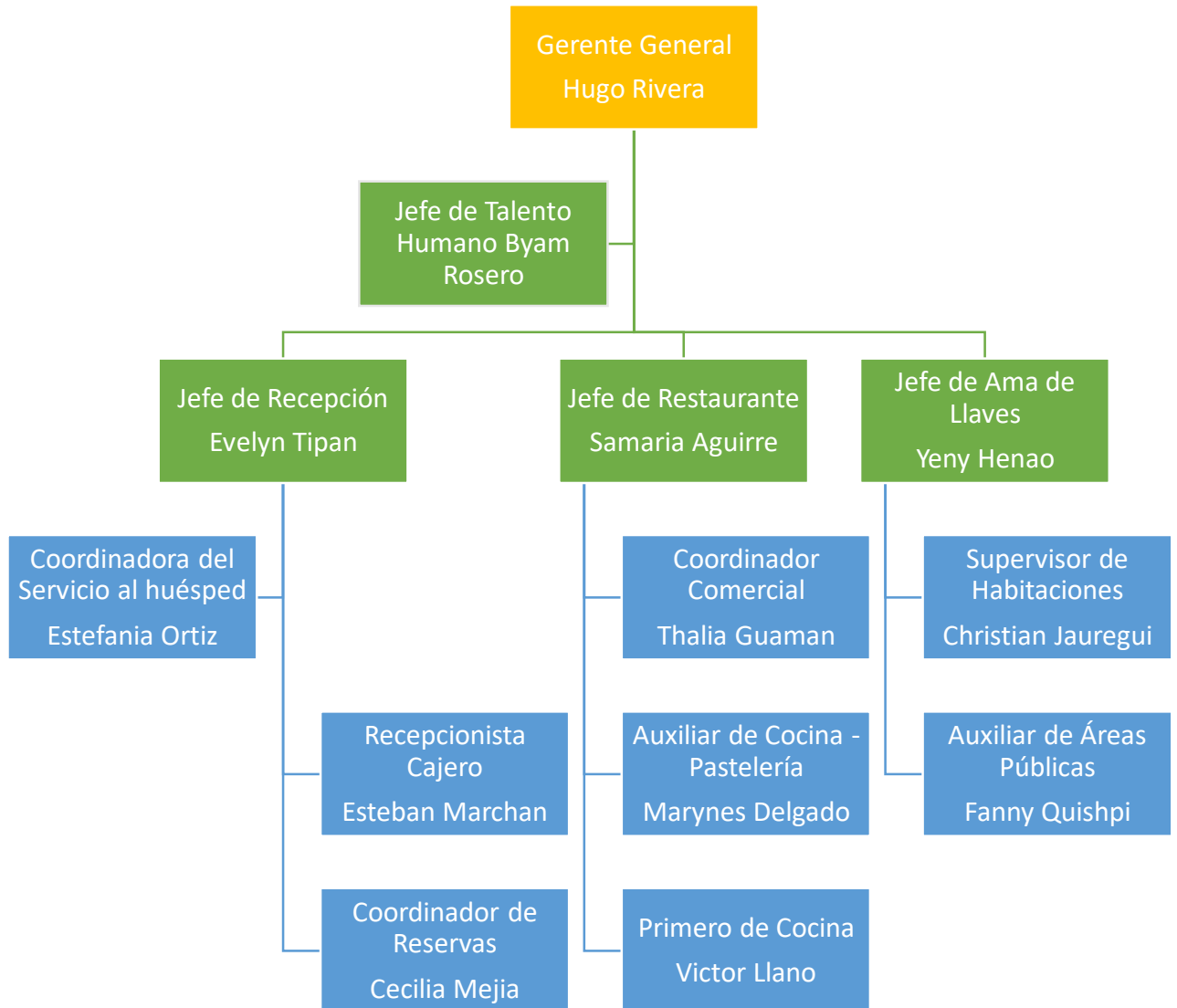
12. Se siente usted capacitado para atender a una persona con discapacidad

SI () NO ()



Anexo 2

Organigrama actual del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca





Anexo 3

Organigrama del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca antes de la Pandemia





Anexo 4

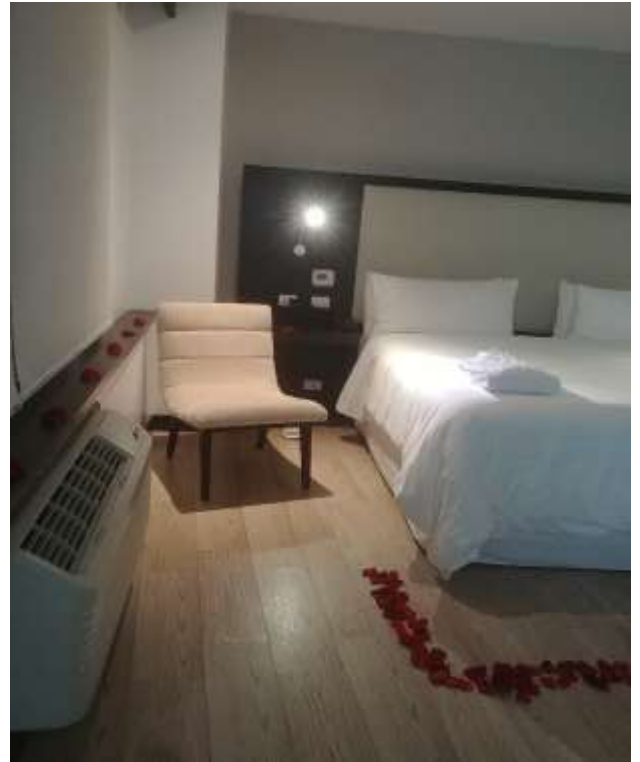
Zonas Accesibles del Hotel Ascensor y Números de habitación con escritura Braille





Anexo 5

Habitaciones adaptadas para personas con discapacidad Física







Anexo 6

Luces estroboscópicas para personas con discapacidad auditiva



Anexo 7

Counter en Recepción





Anexo 8

Evidencias de las entrevistas a los jefes de los departamentos de Recepción, Ama de Llaves, Restaurante y Talento Humano



Anexo 9

Entrevistas aplicadas a los jefes de los departamentos de Recepción, Ama de Llaves, Restaurante y Talento Humano

Entrevista Jefa de Recepción: Srta. Evelyn Tipan

1. ¿Qué entiende por atención inclusiva?

Esta es la atención hacia todas las personas con capacidades diferentes en donde se trata de atenderles a todos especialmente brindando las facilidades para que se sientan incluidos dentro de los procesos del hotel.

2. ¿Considera usted que el buen servicio y atención al cliente con discapacidad es primordial para su establecimiento?

No se escatima si es una persona con capacidades diferentes, ya que no tratamos con tipos de personas si no que brindamos un servicio, por ende, lo que se hace es generar experiencias las cuales siempre sean positivas y puedan quedar grabadas en la memoria del huésped.

3. ¿Qué tipos de discapacidad conoce?

Las discapacidades que conozco son la: visual, auditiva y física



4. ¿Considera usted que tiene el conocimiento de cómo atender a una persona con discapacidad?

No tengo el conocimiento al 100%, pero el establecimiento cuenta con algunas facilidades que hacen al establecimiento accesible, como el counter en recepción para poder atender al huésped si llega en una silla de ruedas, también poseen escritos braille en el elevador y en la entrada de cada habitación, al igual que poseen de luces estroboscópicas para personas con discapacidad auditiva las cuales ahí en las habitaciones especialmente diseñadas para este tipo de personas por si se presenta alguna emergencia, a estas habitaciones se las conoce como habitaciones hándicap.

5. ¿Cree usted que se debería atender de una manera diferente a una persona con discapacidad y por qué?

Más que atenderle diferente, el servicio debe ser el mismo, si se le da un servicio diferente al final del día se está siendo imparcial, se podría estarlos marginando y haciéndoles sentir mal, lo que se debe hacer es buscar técnicas y mecanismos para que ellos se sientan parte del mundo habitual, y se tiene el counter para que ellos se sientan cómodos pero el servicio es el mismo.

6. ¿Cuán frecuente se alojan huéspedes con discapacidad?

Si se habla de un 100% de los huéspedes que se alojan en el hotel, sería un 2% que representa una mínima parte.

7. ¿Qué es lo primero que hace cuando el huésped con discapacidad llega al hotel?

Recibirlo, saludarlo, sonreírle, brindándole la atención que sea necesaria, si tiene el carnet se lo presentara, se le asiste en el registro y se le acompaña a la recepción.

8. ¿Existe alguna persona con discapacidad laborando en su departamento?

No, en mi departamento como tal no, pero en el hotel si había personal con discapacidad, pero por la pandemia se ha tenido que reducir el personal por lo que ahora no se cuenta con este personal.

9. ¿Cree que las instalaciones del hotel están adaptadas para recibir a personas con diferentes tipos de discapacidad?

Si, al ser una marca de franquicia internacional como es Marriot internacional, el tema del counter, las luces estroboscópicas, el elevador con escritos braille, y si como hotel estamos preparados accesiblemente.

10. ¿Poseen algún protocolo a seguir con un huésped con discapacidad?

Protocolo como tal no se posee, por lo general los huéspedes con discapacidad se manejan con sus protocolos en especial si es una figura pública, pero protocolos que poseamos como hotel no ya que el proceso es el mismo.

Entrevista Jefa de Ama de Llaves: Srta. Yeny Henao.

1. ¿Qué entiende por atención inclusiva?

Es la que se les brinda a las personas que tienen algún tipo de discapacidad ya sea motriz, intelectual, y la prioridad que se le da a estas personas en algún centro de atención, como en un banco, hospital, en la misma hotelería.



2. ¿Considera usted que el buen servicio y atención al cliente con discapacidad es primordial para su establecimiento?

Claro que sí, son personas que hacen parte de todo y son personas que generan consumo y hacen parte de la comunidad y en ningún momento se les debe excluir.

3. ¿Qué tipos de discapacidad conoce?

Conozco la discapacidad motriz y he tenido la oportunidad de trabajar con compañeros que tienen discapacidad intelectual, pero es reducida, sin embargo, creo que es una gran oportunidad que se le da a ellos permitiéndoles desarrollar sus habilidades y para nosotros también es un aprendizaje, el aprendizaje es mutuo.

4. ¿Considera usted que tiene el conocimiento de cómo atender a una persona con discapacidad?

No, en absoluto, dar prioridad para la atención sí, pero no significa que se deba tratar de manera diferente, ser indiferente a ellos.

5. ¿Cree usted que se debería atender de una manera diferente a una persona con discapacidad y por qué?

Si, depende de la discapacidad, si es una discapacidad auditiva si, ya que para eso se requiere que se conozca el lenguaje de señas, dependiendo de la discapacidad si uno está en la capacidad y tiene la actitud de hacerlo creo que sí.

6. ¿Cuán frecuente se alojan huéspedes con discapacidad?

Realmente es muy baja, si hemos tenido, pero es muy baja.

7. ¿Qué es lo primero que hace cuando el huésped con discapacidad llega al hotel?

Siempre una persona de inmediato brinda el apoyo, es decir asistirle a la puerta nosotros tenemos una silla de ruedas, y si en su carro tiene la señalética se le brinda rápido el apoyo, normalmente desde la reserva esta información ya es suministrada, entonces cuando la persona llega nosotros ya estamos al tanto y prácticamente el registro del Check in ya está listo solo para que la persona firme y la habitación ya está asignada y revisada previamente, el botones es quien le recibe primero y le acompaña hasta la recepción y su habitación, él es quien le explica todos los servicios.

8. ¿Existe alguna persona con discapacidad laborando en su departamento?

Si tenemos una persona es con discapacidad visual, uno de sus ojos es de vidrio, y también hemos tenido una chica que tenía discapacidad intelectual, con memoria de corto plazo, si tenemos experiencia en cómo tratarlos a ellos.

9. ¿Cree que las instalaciones del hotel están adaptadas para recibir a personas con diferentes tipos de discapacidad?

Si tenemos marcado el número de las habitaciones con braille para que la persona pueda identificar cual es el número de su habitación e igual el elevador. También tenemos rampas que van al mall, y las habitaciones acondicionadas especialmente el baño para que hagan uso las personas con discapacidad física.



10. ¿Poseen algún protocolo a seguir con un huésped con discapacidad?

Realmente protocolo como tal no, nosotros como una empresa de servicio y para nosotros todos tienen prioridad, siempre estamos brindando un servicio constatan, es decir el huésped siempre tiene una asistencia, no tenemos protocolos, pero siempre estamos pendiente de cualquier necesidad que este necesite.

Entrevista Jefa de Alimentos y Bebidas: Sra. Samaria Aguirre

1. ¿Qué entiende por atención inclusiva?

La palabra inclusiva para mi proviene de incluir hacer que lleguen a un punto de mediación varios entes, entonces una atención inclusiva podría significar un tipo de atención en el que puedan incluir todo tipo de personas sin marginar ningún tipo de diferenciación.

2. ¿Qué tipos de discapacidad conoce?

La discapacidad física, más que discapacidad digamos que variación especial una personal especial física y mentalmente.

3. ¿Considera usted que tiene el conocimiento de cómo atender a una persona con discapacidad?

No al 100%

4. ¿Cree usted que se debería atender de una manera diferente a una persona con discapacidad y por qué?

Más que diferente mejorada, porque diferente me suena a justamente crear esa marginación o discriminación, sino más bien una persona con discapacidad mental o física debería demandar un mayor esfuerzo de la persona que lo atiende.

5. ¿Cuán frecuente se alojan huéspedes con discapacidad?

Del 100% de nuestros huéspedes el 1% presenta algún tipo de discapacidad.

6. ¿Existe alguna persona con discapacidad laborando en su departamento?

En mi departamento no, pero en el hotel sí.

7. ¿Cree que las instalaciones del hotel están adaptadas para recibir a personas con diferentes tipos de discapacidad?

Definitivamente si por estándar de Marriot porque somos un hotel operado por Marriot internacional, todas nuestras habitaciones debajo de los números de habitaciones está el tablero braille para las personas con imposibilidad de ver, rampas en los diferentes puntos de acceso y en los baños de los tres pisos que tenemos siempre hay un baño para persona con movilidad reducida.

8. ¿Poseen algún protocolo a seguir con un huésped con discapacidad?

No por el momento.

Entrevista Jefe de Talento Humano: Ing. Bryan Rosero Loor

1. ¿Qué entiende por atención inclusiva?



La atención inclusiva tiene que ver que todas las personas que vengan a visitar nuestro hotel se sientan atendidos de una forma en la cual no se sientan discriminados, por ejemplo, si yo soy una persona que no ve yo esperarí que alguien en la puerta me ayude, es por esto que todo nuestro personal está capacitado para que puedan atender a este tipo de personas. Siempre habrá una persona quien lo dirija o acompañe dentro el hotel.

2. ¿Considera usted que el buen servicio y atención al cliente con discapacidad es primordial para su establecimiento?

Es primordial, porque para nosotros todos los huéspedes son únicos y cada uno se le va a atender de la forma que sea el único huésped que vamos a atender, nuestro servicio es sumamente personalizado

3. ¿Qué tipos de discapacidad conoce?

Nuestro personal está capacitado para atender solo tres tipos de discapacidad, las cuales son visual, auditiva y la motriz. No se les puede exigir que tengan el conocimiento para atender a personas con discapacidad intelectual pues esta es muy difícil de tratar y por lo general son personas que no vienen solas al hotel. Y el personal en la medida de lo posible puedan dar asistencia.

4. ¿Considera usted que tiene el conocimiento de cómo atender a una persona con discapacidad?

Si todo el personal está encargado para atender estos tres tipos de discapacidades.

5. ¿Cree usted que se debería atender de una manera diferente a una persona con discapacidad y por qué?

No, es el mismo nivel de servicio, es decir ahí algunas personas con discapacidad que son muy autónomas y no necesitan mucha ayuda, pero si la persona necesita ayuda el personal que le está atendiendo es quien explicara todo lo que se realice.

6. ¿Cuán frecuente se alojan huéspedes con discapacidad?

La frecuencia mensual, yo diría que 3 días al mes promedio, el presidente siempre se aloja con nosotros, hay padres que tienen a sus hijos con discapacidad y vienen especialmente en los feriados.

7. ¿Existe alguna persona con discapacidad laborando en su departamento?

Actualmente no, por el tema del Covid-19, afectó mucho al hotel por lo que tuvimos que reducir el personal al mínimo, pero si en nuestro departamento teníamos 4 personas con discapacidad.

8. ¿Cree que las instalaciones del hotel están adaptadas para recibir a personas con diferentes tipos de discapacidad?

Claro, nosotros tenemos rampas en el piso uno y en el lobby que son las entradas principales, tenemos los elevadores para desplazarnos por las habitaciones, también 3 habitaciones para personas con capacidades diferentes las cuales básicamente tienen la adaptación para la silla de ruedas, las puertas y elevadores tienen braille.

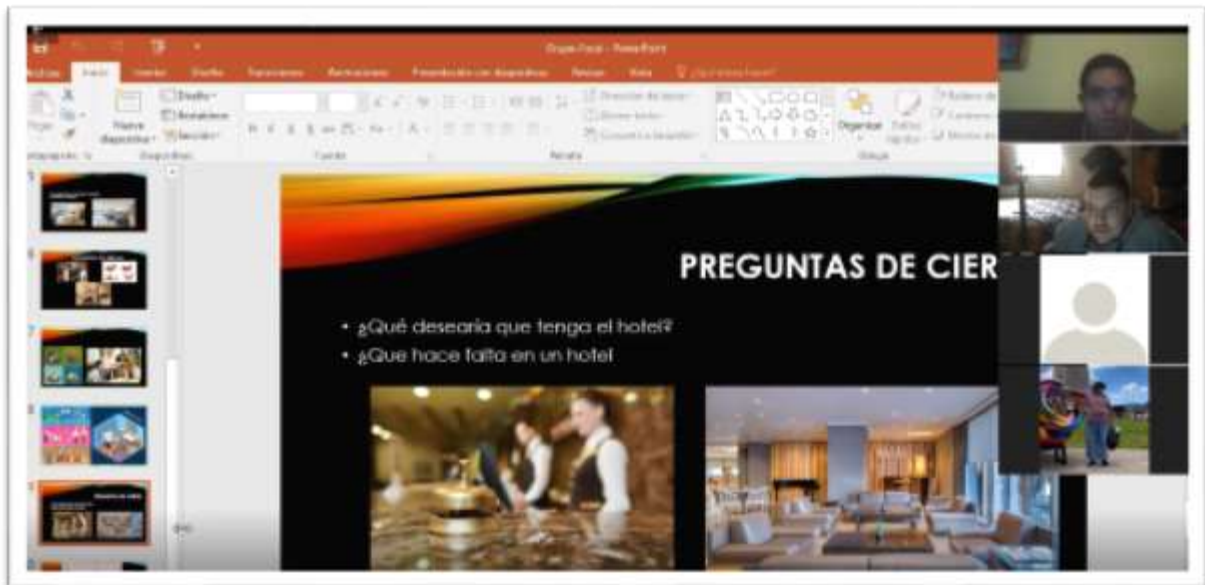
9. ¿Poseen algún protocolo a seguir con un huésped con discapacidad?



Cuando se genera la reserva, ya se tiene la identificación de las personas, cuando el huésped tiene discapacidad, nosotros tenemos una posición que se llama Coordinadora del servicio al huésped o Jefa de Calidad, es la que se contacta con el huésped y le pide que le indique si necesita algún tipo de apoyo para que usted pueda tener una estadía placentera.

Anexo 10

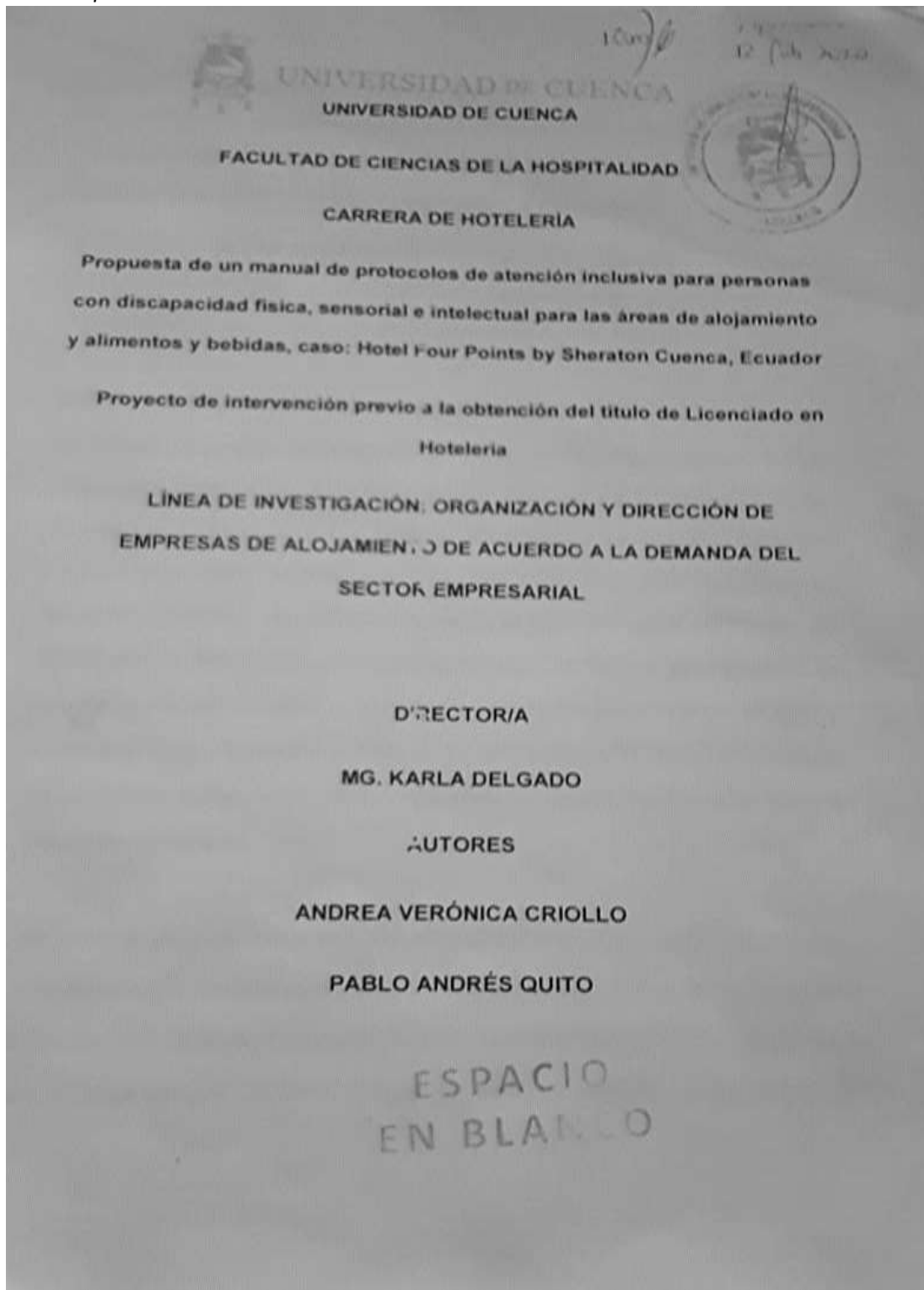
Reunión Grupo Focal por Zoom





Anexo 11

Diseño Aprobado





e.(Don) //

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador

2. NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES / CORREO ELECTRÓNICO

Andrea Verónica Criollo andrea.criollo@ucuenca.edu.ec

Pablo Andrés Quito andres.quito96@ucuenca.edu.ec

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

La inclusión para todas las personas hoy en día es muy importante para toda la sociedad puesto que ésta tiene como objetivo primordial unir a todas las personas sin importar su condición social, religiosa, física, etc. Lo que busca es lograr una equidad entre todos los individuos, y de esta forma estos puedan disfrutar en igualdad y mantener una participación activa al igual que todos los demás, así mismo puedan ejercer todos sus derechos teniendo las mismas oportunidades. Es así que la atención inclusiva en la hotelería se entiende como la forma en que los empleados están dispuestos a asistir al huésped sin importar su condición social, física, política, religiosa, etc., siempre brindando el respeto y cortesía por igual sin menospreciar a nadie:

Se entiende por protocolo al conjunto de reglas y normas que deben ser aplicadas ante situaciones determinadas y particulares. Los protocolos han evolucionado con el tiempo hasta el punto de llegar a ser parte fundamental en nuestra vida diaria, es así un claro ejemplo: "el saludo" como un gesto de cortesía, siendo utilizado en



UNIVERSIDAD DE CUENCA
+100 (3) 911

protocolos de la realeza hasta las más importantes ceremonias políticas, sociales y religiosas alrededor de todo el mundo.

El proyecto de intervención es muy valioso puesto que se propondrán las directrices necesarias para crear una serie de protocolos para la atención a personas con discapacidad física quienes poseen deficiencias corporales y/o viscerales; que pueden ser evidentes o que al implicar daño y limitación en la función de órganos internos puede ser imperceptible, discapacidad sensorial los cuales hacen referencia a deficiencias de los sentidos de la vista, la audición y el lenguaje que se refiere a personas que presentan deficiencia para la expresión verbal y por último, discapacidad intelectual que presentan especial dificultad en la comprensión de ideas complejas, así como, en la capacidad de: razonar, resolución de problemas, toma de decisiones; lo que repercute en sus procesos de socialización, relacionamiento interpersonal y desenvolvimiento en la vida diaria, siendo fácilmente influenciados por el medio (Ej. Síndrome de Down, Síndrome de Cri du Chat, Autismo), para presentar la propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador.

El presente proyecto de intervención tiene carácter mixto, es decir, contiene investigación de carácter cualitativo y cuantitativo. Para la obtención y el procesamiento de la información se usarán diferentes técnicas de recolección de datos en fuentes primarias como: libros, páginas web, revistas, manuales de la OMT, a su vez se realizarán entrevistas a los jefes de las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas., se aplicará un test de conocimiento a los empleados de estos



4 (Cuenca) /

departamentos, además se realizará un grupo focal con personas con discapacidad y sus familiares, quienes asisten a la Fundación IDEAS, para evaluar los puntos que integran los protocolos y su adaptabilidad a los diferentes tipos de discapacidad.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (2011), aproximadamente el 15% de la población mundial (mil millones de personas) poseen algún tipo de discapacidad. Bajo este marco, los gobiernos y organizaciones mundiales reconocen la importancia de que todas las instalaciones, productos y servicios turísticos cuenten con las facilidades para el acceso y uso de todos los viajeros.

De acuerdo al Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2019) se evidencia que en el Ecuador se encuentran registradas hasta diciembre del 2019 un total de 477 958 personas que sufren algún tipo de discapacidad en donde el 46,63% tiene discapacidad física, el 22,32% posee discapacidad intelectual, el 25,75% presenta discapacidad sensorial.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (2017) mediante convenio interinstitucional con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) promueven la accesibilidad universal para el sector turístico del país, ejecutando acciones que ayuden a la integración social de las personas con discapacidad. Dicha acción alineada a la labor que realiza la Organización Mundial del Turismo y de sus estados miembros para que todos los destinos sean accesibles.



g (Cinco) /

El buen servicio al cliente con discapacidad se enfoca en desarrollar los diferentes procesos para superar las expectativas de este tipo de clientes desde: la bienvenida, sus necesidades, requerimientos, servicios, etc., para de este modo fidelizar y atraer a este nuevo segmento de mercado. Hoy en día en algunos hoteles la cultura del servicio es anticuada al momento de prestar un servicio a huéspedes con discapacidad ya que, por diferentes motivos como infraestructura, falta de conocimientos de cómo atender a un huésped con discapacidad estos no pueden gozar plenamente de todas las facilidades y tener un servicio de excelencia durante su estadía dentro del establecimiento.

La correcta atención a personas con discapacidad es imprescindible en los establecimientos hoteleros ya que genera una alta probabilidad de que la marca, nombre o establecimiento obtenga una ventaja competitiva. Una buena gestión de servicio al cliente para personas con discapacidad posee aspectos positivos dentro de la organización uno de los más importantes es atraer un nuevo target al hotel lo que puede resultar en un mayor índice de ganancia para el establecimiento y un enriquecimiento en conocimientos para el personal.

El Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, al ser un hotel de cadena internacional ha recibido una gran aceptación por parte de turistas nacionales e internacionales, por lo que se encuentra activamente en busca de adaptarse a las necesidades de sus huéspedes, y es así que surge como uno de sus intereses adaptar sus instalaciones y capacitar a todo su personal en la atención a personas con discapacidad. Este hotel cuenta con 120 habitaciones y se encuentra ubicado junto



al centro comercial Mall del Río lo que lo convierte en un establecimiento de alojamiento muy atractivo para los turistas.

En el proyecto de intervención se propone elaborar un manual de protocolos para la atención inclusiva para personas con discapacidad, física, sensorial e intelectual en las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas en el hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador., con el fin de presentar los procedimientos necesarios que se deben ejecutar para que el personal hotelero pueda reconocer y brindar una correcta atención al huésped con discapacidad sin importar el tipo de condición que presente.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La UNWTO (2015) en su Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas nos dice que las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística. Como respuesta, un número considerable de actores del sector ya están volcados en las iniciativas dedicadas a la adecuación de su oferta a diferentes perfiles de consumidores a favor de un Turismo para Todos.

De acuerdo a la UNWTO (2016) el mercado del turismo accesible representa una oportunidad de oro para los destinos que estén dispuestos a recibir a estos visitantes, ya que tienden a viajar con mayor frecuencia en temporada baja, suelen ir acompañados o en grupos, repiten más a menudo sus visitas y, en algunos lugares del mundo, gastan más que la media en sus viajes.



7(312) //

De acuerdo al Ministerio de Inclusión Económica y Social (2013) la evolución del concepto de discapacidad ha pasado, en los últimos años, de un enfoque biomédico a un enfoque de derechos humanos. Este enfoque considera los aspectos individuales de la persona con discapacidad en relación con un contexto social, cultural y físico.

Según la FENEDIF (2019) en su módulo I "Sensibilización al turista con discapacidad" sostiene que la discapacidad no se reduce a la persona y sus deficiencias funcionales, por el contrario, se resalta que la misma es provocada en el proceso de contacto e interacción de la persona con su entorno; pues este constituye un factor determinante en la existencia de la discapacidad, ya que la falta de adaptaciones y adecuaciones necesarias que faciliten y permitan el pleno desenvolvimiento de las personas (con sus deficiencias), son aquellas que verdaderamente limitan su participación en la sociedad.

La FENEDIF (2019) en su módulo II "Sensibilización al turista con discapacidad" manifiesta que respetar a la discapacidad como una diversidad, implica reconocer que, al tratarse de una condición humana, ella se manifiesta de múltiples maneras a través de diferentes tipos, siendo importante identificar claramente y caracterizar a las discapacidades: física, intelectual y sensorial; permitiendo una mejor aproximación a su reconocimiento y comprensión.

Según Zwilling (s.f.) escritor en la revista Entrepreneur en una de sus noticias comenta que "Muchos líderes concuerdan en que el mal servicio al cliente es el asesino de muchos negocios, especialmente en términos de pérdida de clientes,



B. Cocho //

reducción de ganancias y disminución de la moral". Es por esto que las empresas hoteleras buscan cada vez más lograr que todos sus huéspedes se sientan satisfechos con el servicio prestado.

De acuerdo a Sergi Alern (2012) Master en Recursos Humanos: por suerte o por desgracia el mundo es variado y la condición de cada persona también. Hay personas que usan silla de ruedas, que utilizan muletas, ciegos con bastón, ciegos con perro guía, etc. Parece que, en materia de accesibilidad, siempre nos acaba preocupando más una rampa y un baño, por lo que omitimos que hay un elevado porcentaje de personas que no necesitan un baño adaptado.

La Asociación de Familiares de personas Excepcionales (2018) organiza anualmente un viaje turístico a uno de los destinos inclusivos del Ecuador, es así que lugares turísticos como Guayaquil, Puyo, Guano, Riobamba, Ambato y las playas del país dejan en evidencia que alrededor del Ecuador existen espacios inclusivos y accesibles.

6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS

Objetivo General

Proponer un manual de protocolos para la atención inclusiva a personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador.

ESPACIO
EN CUENCA



Objetivos Específicos

1. Indagar sobre las necesidades de la atención inclusiva a personas con discapacidad: física, sensorial e intelectual.
2. Diagnosticar el servicio inclusivo a personas con discapacidad: física, sensorial e intelectual en las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas del hotel Four Points by Sheraton Cuenca.
3. Determinar protocolos para la atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual en las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas del hotel Four Points by Sheraton Cuenca.

Metas

Desarrollar un manual de protocolos para la atención inclusiva a personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas, lo cual es beneficioso, primero para los empleados del establecimiento quienes estarán capacitados para brindar una correcta atención inclusiva a personas con discapacidad, por otro lado la propuesta se convierte en una alternativa o innovación en el servicio para brindar una atención personalizada a personas con discapacidad.

Transferencia de resultados

Al finalizar el proyecto de intervención acerca del manual de protocolos para la atención inclusiva a personas con discapacidad física, sensorial e intelectual que podrán ser aplicado en los departamentos de Recepción, Ama de llaves y Alimentos & Bebidas en el Hotel Four Points by Sheraton estos serán entregados de forma



impresa al establecimiento y además será difundido a través del portal digital de la Universidad de Cuenca.

Impactos

El impacto al ejecutar el siguiente proyecto de intervención es de aspecto principalmente social para el establecimiento, el desarrollar estos protocolos de servicio influirá de forma positiva a todos los miembros del hotel quienes podrán brindarles una atención inclusiva y excepcional a todas las personas con discapacidad, logrando así ofrecer un trato igual a todos los huéspedes que lleguen al establecimiento; generando así un ambiente de armonía entre personal – huésped, con el fin de lograr un servicio de excelencia.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

El presente trabajo es de carácter mixto. Contiene componentes de carácter cualitativo en medida del conocimiento de los elementos perceptibles del servicio, y también es cuantitativo ya que se utilizará cuadros estadísticos en base a los resultados de las técnicas de trabajo, además se realizarán test sobre la atención a personas con discapacidad al personal del hotel y se obtendrá resultados que serán de utilidad para la elaboración de la propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial, e intelectual para las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca.

Para la recopilación de información del proyecto de intervención se usará diferentes técnicas de recolección de datos en: libros, revistas, manuales de la OMT, así como



11 (Once)

entrevistas, test de conocimiento sobre la atención al huésped con diferentes tipos de discapacidad, se realizarán entrevistas a los jefes de las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas de igual manera se aplicará un test de conocimiento a los empleados de estos departamentos, además se realizará un grupo focal con personas que posean discapacidad y sus familiares, quienes asisten a la Fundación IDEAS, para evaluar los puntos que integran los protocolos y su adaptabilidad a los diferentes tipos de discapacidad.

Para el desarrollo de este proyecto se cuenta con el apoyo del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, quien se comprometió a brindar la información necesaria para llevar a cabo la propuesta de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial, e intelectual para las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas, en su establecimiento.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Castro, Jacqueline. (2016). *Las facilidades turísticas del Sector Hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>
- CONADIS. (2018). *Informe de rendición de cuentas 2018*. Recuperado de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/Informe-de-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2018.pdf>
- CONADIS Y MSP. (s.f.). *Guía para atención a personas con discapacidad en la salud rural*. Recuperado de <https://bibliotecapromocion.msp.gob.ec/greenstone/collect/promocin/index/assoc/HASH4f82.dir/doc.pdf>



- Definición. (2014). *Inclusión*. Recuperado de <https://definicion.mx/?s=Inclusi%C3%B3n>
- DISCAPNET. (s.f.). *Atención al Cliente con Discapacidad y otras Necesidades Especiales*. El portal de las personas con discapacidad. Recuperado de https://www.discapnet.es/sites/default/files/atencion_al_cliente_definitivo.pdf
- Ecuador Regional. (2018). *Activistas del turismo Accesible de Cuenca piden mejores políticas*. El Telégrafo. Ecuador. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/turismo-cuenca-mejoras-exigencias>
- El Telégrafo. (2017). *CONADIS prioriza la accesibilidad en todo el país*. El telégrafo. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/conadis-prioriza-la-accesibilidad-en-todo-el-pais>
- FENEDIF (2019). *Sensibilización al turista con discapacidad. Módulo I Generalidades*. Plataforma Virtual.
- FENEDIF (2019). *Sensibilización al turista con discapacidad. Módulo II Tipos de discapacidad*. Plataforma Virtual.
- FORETUR. (s.f.). *Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería*. Formación para profesionales del sector turístico. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>
- FUNDEMAS. (s.f.). *Tipos de discapacidad*. Alianzas internacionales. Recuperado de <https://fundemas.org/tipos-de-discapacidad>
- GreenWays4ALL. (s.f.). *Atención al cliente con necesidades de accesibilidad*. Recuperado de <https://www.aevv-egwa.org/download/greenways4all/gw4all-publications/GW4ALL-Atencion-al-cliente-necesidades-accesibilidad-ES-fin.pdf>
- INEN. (2014). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización*. Instituto Ecuatoriano de normalización. Recuperado de



13 (1202) 1

- https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf
- López, Ana & Luna, Hillary. (2017). *Turismo accesible en el Ecuador*. Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6069990.pdf>
- López, María. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial*. El Buzón de Pacioli. México. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- López, Fernando & Quera, Montse. (2006). *El Hotel accesible, guía para su diseño, organización y gestión*. Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales. Recuperado de http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf
- Marketing Inclusivo. (2014). *¿Cómo atender a los clientes con discapacidad en tu punto de venta?*. Recuperado de <http://www.marketinginclusivo.com/blog/distribucion-accesible/24-como-atender-a-los-clientes-con-discapacidad-en-tu-punto-de-venta>
- MIES. (2013). *Propuesta de atención integral para personas con discapacidad*. Ministerio de Inclusión Económica y Social. Recuperado de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Modelo-de-Atenci%C3%B3n-de-Discapacidades.pdf>
- MINTUR. (2018). *El turismo accesible avanza a paso firme*. Ministerio de Turismo. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Organización Mundial de Salud & Banco Mundial. (2011). *Informe mundial sobre la salud*. Recuperado de http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf



- Pagano, Flavia. (2009). *La accesibilidad en el hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires*. Universidad de Palermo Facultad de Diseño y Comunicación. Argentina, Buenos Aires. Recuperado de https://www.palermo.edu/dyc/pgraduacion/archivos_bajada/mejores_pg/2009-1/GanadoresCarrera/MPG20091HHPaganoFlavia.pdf
- Pereira, Jorge. (2008). *La Satisfacción del cliente en ISO 9001*. Portal Calidad. Recuperado de https://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001
- Pérez, D. & González, D. (2003). *Turismo accesible "Hacia un Turismo para Todos"*. Mazars. Recuperado de http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/52_fr.pdf
- Ponce, Isabela. (2018). *Ciudades discapacitantes*. Recuperado de <https://gk.city/2018/12/03/personas-con-discapacidad-ecuador-obstaculos/>
- PREDIF. (s.f.). *Atención al cliente con discapacidad y otras necesidades especiales*. Plataforma representativa estatal de discapacitados físicos. Recuperado de <https://www.predif.org/sites/default/files/documents/Atencion%20al%20Cliente%20Definitivo.pdf>
- Raffino, Maria. (2019). *Protocolo*. Concepto de. Recuperado de <https://concepto.de/protocolo/>
- Rodríguez, María & Sánchez, María. (2019). *Los retos del servicio al cliente en la industria hotelera para las personas diversamente hábiles en la zona de corferias de la ciudad de Bogotá*. Fundación Universitaria Colombo Germana. Recuperado de <http://turpade.com/f/FG81.pdf>
- Sergi, Alern. (2012). *La accesibilidad como factor de diferenciación Hotelera*. Hosteltur. Recuperado de https://www.hosteltur.com/194830_accesibilidad-como-factor-diferenciacion-hoteler.html
- UMB Virtual. (2018). *Procesos claves para la Gestión de Talento Humano*. Universidad Manuela Beltrán. Recuperado de <https://umbvirtual.edu.co/procesos-claves-para-la-gestion-de-talento-humano/>



- UMB VIRTUAL. (s.f.). *Servicio al cliente*. Módulo 2. Universidad Manuela Beltrán. Recuperado de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf
- UNICEF. (2018). *Versión resumida de las normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad*. Recuperado de <https://www.unicef.org/lac/sites/unicef.org/lac/files/2018-06/version-resumida-8.5x11-normas-inclusion-proteccion-pcd-11.05.2018.pdf>
- UNWTO. (2015). *Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach*. World Tourism Organization. Recuperado de <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/turismoaccesiblewebenok.pdf>
- UNWTO. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. World Tourism Organization. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- UNWTO. (2016). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal*. World Tourism Organization. Recuperado de <https://www.tur4all.es/documents/publications/otras-publicaciones/9.pdf>

ESPACIO
EN BLANCO



9. TALENTO HUMANO

UNIVERSIDAD DE CUENCA

16 Diciembre 19

Proponer un manual de protocolos para la atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador.

Tabla 1: Talento Humano

RECURSOS	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL \$
DIRECTOR	4 Horas semanales / 12 meses	600,00
ESTUDIANTE 1	12 horas semanales / 12 meses	400,00
ESTUDIANTE 2	12 horas semanales / 12 meses	400,00
TOTAL		1.400,00

Fuente: Manual para trabajos de titulación
Autores: Andrea Criollo – Pablo Quito

ESPACIO
EN BLANCO

ESPACIO
EN BLANCO



10. RECURSOS MATERIALES

17 (Discapacitado) /

UNIVERSIDAD DE CUENCA
Proponer un manual de protocolos para la atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador.

Tabla 2: Recursos Materiales

CANTIDAD	RUBRO	VALOR \$
Equipos		
2 unidades	Laptop Toshiba / HP	800,00
2 unidades	Celulares LG / Xiaomi	450,00
Suministros de oficina		
200 Hojas	Impresiones	25,00
400 Hojas	Copias	8,00
2 unidades	Perforadora	5,00
8 unidades	Esferos	2,40
6 unidades	Lápices	1,80
2 unidades	Corrector	1,20
2 unidades	Carpetas plásticas estilo carta o sobre	1,60
1 unidad	Grapas	2,50
1 unidad	Engrapadora	2,50
2 unidades	USB 4 GB	20,00
50 hojas	Blanco papel bon	0,50
50 hojas	Hojas cuadriculadas	0,50
Servicios		
12 meses	Internet	297,60
Total		1.618,60

Fuente: Manual para trabajos de titulación
Autores: Andrea Criollo – Pablo Quito

ESPACIO
EN PROceso



11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

18 (Dieciocho)

UNIVERSIDAD DE CUENCA
Proponer un manual de protocolos para la atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador.

Tabla 3: Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	X	X	X									
2. Discusión y análisis de la información				X	X							
3. Aplicación de las encuestas y entrevistas						X	X					
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos							X	X	X			
5. Redacción del trabajo									X	X	X	
6. Revisión final										X	X	X
												X

Fuente: Manual para trabajos de titulación
Autores: Andrea Criollo – Pablo Quito

ESPACIO
EN BLANCO



12. PRESUPUESTO UNIVERSIDAD DE CUENCA 19 (Revisado) 8
Proponer un manual de protocolos para la atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador.

Tabla 4: Presupuesto

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano			
Director(a)			
Andrea Criollo	400,00	600,00	1.400,00
Pablo Quito	400,00		
Gastos de Movilización			
Transporte	57,60		57,60
Gastos de la investigación			
Material de escritorio	18,00		51,00
Impresiones	25,00		
Copias	8,00		
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Laptop Toshiba	500,00		1270,00
Laptop HP	300,00		
Celulares LG / Xiaomi	450,00		
Memory Flash 4 GB	20,00		
Otros			
Internet	297,60		297,60
TOTAL			3.076,20

Fuente: Manual para trabajos de titulación
Autores: Andrea Criollo – Pablo Quito

ESPACIO
EN BLANCO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

31 (Astrid Pano) /

- 1.8.2.4 Necesidades Reconocimiento
- 1.8.2.5 Necesidades de Autorrealización
- 1.8.3 Discapacidad Intelectual
 - 1.8.3.1 Necesidades Fisiológicas
 - 1.8.3.2 Necesidades Seguridad
 - 1.8.3.3 Necesidades Sociales
 - 1.8.3.4 Necesidades Reconocimiento
 - 1.8.3.5 Necesidades de Autorrealización
- 1.9 Turismo accesible en el Ecuador

CAPÍTULO II

2. SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON Y LOS CONOCIMIENTOS DE SU PERSONAL EN BASE A LA ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

- 2.1 Antecedentes de la Cadena Internacional Sheraton
- 2.2 Datos generales del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca
- 2.3 Diagnóstico del servicio y aplicación metodológica en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca
 - 2.3.1 Diagnóstico del servicio y aplicación metodológica en el área de Alojamiento
 - 2.3.1.1 Departamento de Recepción
 - 2.3.1.2 Departamento de Ama de Llaves
 - 2.3.2 Diagnóstico del servicio y aplicación metodológica en el área de Alimentos y Bebidas
 - 2.3.2.1 Restaurante Cook's



13. ESQUEMA

UNIVERSIDAD DE CUENCA

90 (Oventa) /

CAPÍTULO I

1. INVESTIGAR LOS ANTECEDENTES Y NECESIDADES DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
 - 1.1 Antecedentes del servicio al cliente
 - 1.2 Evolución de la definición del servicio al cliente
 - 1.3 Antecedentes de la discapacidad
 - 1.4 Evolución de los enfoques de la discapacidad
 - 1.5 Definición de discapacidad
 - 1.6 Datos mundiales sobre discapacidad
 - 1.7 Datos nacionales sobre discapacidad
 - 1.8 Tipos de discapacidad y sus necesidades según la Pirámide de Maslow
 - 1.8.1 Discapacidad Física
 - 1.8.1.1 Necesidades Fisiológicas
 - 1.8.1.2 Necesidades Seguridad
 - 1.8.1.3 Necesidades Sociales
 - 1.8.1.4 Necesidades Reconocimiento
 - 1.8.1.5 Necesidades de Autorrealización
 - 1.8.2 Discapacidad Sensorial
 - 1.8.2.1 Necesidades Fisiológicas
 - 1.8.2.2 Necesidades Seguridad
 - 1.8.2.3 Necesidades Sociales



2.3.2.2 Lobby Bar

2.4 Resultados de las áreas de Alojamiento y Alimentos y Bebidas

2.4.1 Resultados del área de Alojamiento

2.4.1.1 Departamento de Recepción

2.4.1.2 Departamento de Ama de Llaves

2.4.2 Resultados del área de Alimentos y bebidas

2.4.2.1 Restaurante Cook's

2.4.2.2 Lobby Bar

CAPÍTULO III

3. DETERMINAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, SENSORIAL E INTELECTUAL PARA LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CUENCA, ECUADOR.

3.1 Protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad en el área de Alojamiento

3.1.1 Departamento de Recepción: Dirigido a personas con discapacidad Física, Sensorial e Intelectual

3.1.2 Departamento de Ama de Llaves: Dirigido a personas con discapacidad Física, Sensorial e Intelectual

3.2 Protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad en el área de Alimentos y Bebidas

3.2.1 Restaurante Cook's: Dirigido a personas con discapacidad Física, Sensorial e Intelectual

3.2.2 Lobby Bar: Dirigido a personas con discapacidad Física, Sensorial e Intelectual

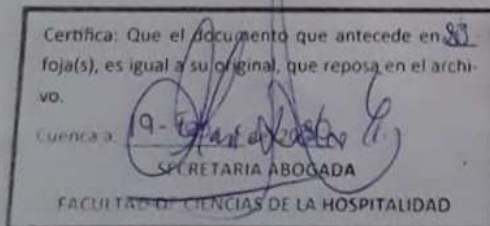


CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

25/03/2020

ESPACIO
EN BLANCO

ESPACIO
EN BLANCO



23

Bibliografía

1000Marcas. (2020). *Sheraton Logo*. Recuperado de <https://1000marcas.net/sheraton-logo/>



Aspadex. (2015). *La discapacidad a lo largo de la historia*. Recuperado de <https://aspadex.org/la-discapacidad-a-lo-largo-de-la-historia/>

Barón, Jesús. (2014). *El servicio al cliente en los hoteles es la clave para el negocio, pero ¿Si se cumple?*. Universidad Militar Nueva Granada (Especialización en alta gerencia). Recuperado de:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13379/EL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20LOS%20HOTELES%20ES%20LA%20CLAVE%20PARA%20EL%20NEGOCIO.pdf;jsessionid=F24E52BE9FFAAB161DB8AF549E020CB9?sequence=1>

Barcenas, Guillermo. (2018). *Origen del Servicio al Cliente y su evolución hasta el siglo XXI*. Recuperado de: https://prezi.com/fqzy8hpy3_bs/origen-del-servicio-al-cliente-y-su-evolucion-hacia-el-siglo-xxi/?fallback=1

CONADIS & MSP. (2017). *Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural*. Recuperado de: <https://bibliotecapromocion.msp.gob.ec/greenstone/collect/promocin/index/assoc/HASH4f82.dir/doc.pdf>

CONADIS. (2018). *Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017 - 2021* Recuperado de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf>



- CONADIS. (2020). *Estadísticas de discapacidad*. Recuperado de:
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Díaz, Macarena. (2018). *Historia del servicio al cliente*. Cuida tu dinero (Negocios). Recuperado de:
<https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>
- Díaz, Pahola et al. (2018). *Desarrollo del turismo accesible en ciudades del Ecuador: Caso Manta*. Editorial Mar y Trinchera. Recuperado de: <https://www.marytrinchera.com/wp-content/uploads/2019/07/DESARROLLO-DEL-TURISMO-ACCESIBLE-EN-CIUDADES-DE-ECUADOR-CASO-MANTA-Digital.pdf>
- Díaz, Jenny. (2017). *Línea del tiempo del servicio al cliente*. Timetoast. Recuperado de:
<https://www.timetoast.com/timelines/linea-del-tiempo-del-servicio-al-cliente>
- El Telégrafo. (2013). *El “turismo accesible” permite la inclusión de discapacitados*. Recuperado de
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/el-turismo-accesible-permite-la-inclusion-de-discapitados>
- El Tiempo. (1996). *UNA HISTORIA DE CINCO ESTRELLAS El reconocimiento mundial de ITT Sheraton tiene una historia que vale la pena resaltar*. Recuperado de
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-449064>
- FORETUR. (s.f.). *Calidad de servicio y atención al cliente en Hostelería*. Recuperado de:
<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>
<https://es.scribd.com/document/270990336/Evolucion-Del-Servicio-Al-Cliente>
- Godoy, Paulina. (2007). *Guía auditiva*. Recuperado de <https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaAuditiva.pdf>
- Guillem, Amparo. (2016). *Satisfacción del cliente*. Docsity. Recuperado de:
<https://www.docsity.com/es/satisfaccion-del-cliente/3949301/>



Hernández, Mónica. (2015). *El concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos.*

Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>

Hotel Olid. (2017). *El origen de los Hoteles.* Recuperado de <https://www.hotelolid.com/origen-los-hoteles/>

IsoTools. (2015). *Origen de las normas ISO.* Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/#:~:text=El%2026%20de%20octubre%20de,%C3%BAnico%20organismo%20de%20normalizaci%C3%B3n%20internacional.&text=El%2027%20de%20febrero%20del,e1%20desarrollo%20de%20su%20actividad.>

INEGI. (s.f.). *Clasificación de Tipo de Discapacidad – Histórica.* Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf

Lelis. (2011). *Servicio de atención al cliente.* Blogspot. Recuperado de: <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html?m=1>

LLorente & Cuenca. (2018). *La revolución del cliente.* Revista Uno. Recuperado de https://www.revista-uno.com/wp-content/uploads/2018/02/Ipad_Boletin_UNO_numero_30_OK.pdf

López, Ana & Luna, Hillary. (2017). *Turismo accesible en el Ecuador.* INNOVA Research Journal. Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3652/3/document.pdf>

Marriot International. (2019). *Sheraton Revela su Nuevo Logo Marcando un Hito en su Transformación.* Recuperado de <https://noticias.espanol.marriott.com/2019/03/sheraton-revela-su-nuevo-logo-marcando-un-hito-en-su-transformacion/>



- Mella, Orlando. (2000). *Grupos Focales: Técnica de investigación cualitativa*. Recuperado de <http://files.palencue-de-egoya.webnode.es/200000285-01b8502a79/Grupos%20Focales%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
- MSP. (2018). *Manual de calificación de la discapacidad*. Recuperado de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Manual_Calificaci%C3%B3n-de_Discapacidad_2018.pdf
- OMS. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Recuperado de: http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf
- Padilla, Andrea. (2010). *Discapacidad: contexto, concepto y modelos*. Revista Colombiana de Derecho Internacional. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ilrdi/n16/n16a12.pdf>
- Quispe, Gabith & Ayaviri, Victor. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Universidad Veracruzana. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- REPORTUR. (2019). *Sheraton estrena logo*. Recuperado de <https://www.reportur.com/mexico/2019/03/12/sheraton-marca-hito-transformacion/>
- Sheraton. (s.f.). *Nuestra historia*. Recuperado de <https://sheraton.marriott.com/es-XM/sobre-nosotros/>
- Ripollés, M & Toboso, M. (2008). *La discapacidad dentro del enfoque de capacidades y funcionamiento de Amartya Sen*. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades, 64 - 9a. Recuperado de https://digital.csic.es/bitstream/10261/23277/1/MarioToboso-SoledadArnau_Araucaria_10-20.pdf
- Seonane, J. (2011). *¿Qué es una persona con discapacidad?*.



Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). *Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/338955236_Turismo_accesible_e_inclusivo_en_el_Ecuador_frente_al_turismo_accesible_en_otros_paises/link/5e347e4c458515072d73f30c/download

Sheraton. (s.f.). *Sobre Nosotros*. Recuperado de [https://sheraton.marriott.com/es-XM/sobre-nosotros/Universidad de Coruña. Recuperado de https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/7386/pg_144-163_agora30_1.pdf;jsessionid=72630C1768445DF6B87369A2E53102B1?sequence=1](https://sheraton.marriott.com/es-XM/sobre-nosotros/Universidad_de_Coruña_Recuperado_de_https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/7386/pg_144-163_agora30_1.pdf;jsessionid=72630C1768445DF6B87369A2E53102B1?sequence=1)

Unipymes. (2014). *La evolución del servicio al cliente*. Recuperado de <https://www.unipymes.com/la-evolucion-del-servicio-al-cliente/>

USAID. (2014). *Guía de atención a personas con discapacidad en caso de emergencias y desastres*. Recuperado de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/guia_atencion_personas_discapacidad.pdf

Valarezo, Maria. (2013). *Propuesta de Atención Integral para Personas con Discapacidad*. Recuperado de: <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Modelo-de-Atención-de-Discapacidades.pdf>

Valencia, Luciano. (2014). *BREVE HISTORIA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: De la Oposición a la Lucha por sus Derechos*. Argentina. Recuperado de <https://rebellion.org/docs/192745.pdf>

Vargas, Mauricio. (2020). *Neolítico – Significado, Definición y Características (Resumen)*. Recuperado de <https://profeenhistoria.com/neolitico/>

Zambrano, Nilton. (s.f.). *Sistema de Gestión empresarial*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/sanita031066/sistema-de-gestion-empresarial-55850644>



Zeus Consultores. (s.f.). *EL MOMENTO DE VERDAD / Servicio al Clientes*. Recuperado de:

<http://www.zeusconsult.com.mx/artmverdad.htm>