



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Hotelería**

**“Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la Cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.”**

Trabajo de titulación previo  
a la obtención del título de  
“Licenciada en Hotelería”

**Autora:**

Michelle Dennise Cordero Aguilar

CI: 0106772114

Correo electrónico: dennise2113@hotmail.com

**Tutora:**

Mg. Angeles Imelda Avecillas Torres

CI: 0301180477

**Cuenca, Ecuador**

12-septiembre-2021



## RESUMEN

El turismo inclusivo tiene como objetivo la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, además persigue la igualdad de oportunidades para que todas las personas puedan disfrutar de actividades turísticas. Por lo dicho, el presente proyecto de intervención tiene como objetivo principal establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la Cadena COMISERSA en la ciudad de Cuenca: Hotel El Conquistador y Hotel Presidente. Para ello se aplicaron técnicas de encuestas al personal administrativo y operativo de los establecimientos en estudio y se emplearon entrevistas a los directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad. Como resultado se obtuvo que, en ambos establecimientos existen una brecha en el tema de inclusión hotelera, misma que se ve reflejada en los incumplimientos de los requerimientos del modelo universal de accesibilidad y la inadecuada ejecución de las acciones y políticas que velan por la seguridad y atención de las personas con discapacidades. Finalmente, en el trabajo se establece la elaboración de una guía que permite mejorar los estándares para una atención inclusiva.

Palabras Claves: Guía de atención, discapacidades, inclusión, facilidades, igualdad.

**Autora**

Michelle Dennise Cordero Aguilar

**Tutora**

Mg. Imelda Avecillas Torres



## ABSTRACT

### ABSTRACT

The objective of inclusive tourism is to eliminate physical, sensory or communication barriers, and also seek equal opportunities for all people to enjoy tourist activities. Therefore, the main objective of this intervention project is to establish a guide of procedures for the care of tourists with disabilities in the hotel establishments of the COMISERSA Chain in the city of Cuenca: Hotel El Conquistador and Hotel Presidente. For this, were applied survey techniques to the administrative and operational people of the establishments under study and made many interviews that were used with the directors of organizations related to the issue of disability. As a result, it was obtained that both hotels lack facilities in infrastructure and in the capacity to serve clients with some kind of disability. Finally, the work establishes the development of a guide that allows to improve the standards for inclusive care.

Keywords: Care guide. Disabilities. Inclusion. Facilities. Equality.

Trabajo de Titulación: "Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la Cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador."

Autor: Michelle Dennise Cordero Aguilar

Director: Mg. Imelda Avecillas Torres

Certificado de Precisión FCH-TR-HTL-151

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, 01 de julio de 2021

Elaborado por: GEAV \_\_\_\_\_

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



## Índice General

### Contenido

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
Índice de Figuras.....	10
Índice de Tablas.....	11
Índice de Anexos.....	12
DEDICATORIA .....	15
AGRADECIMIENTO .....	16
INTRODUCCIÓN .....	17
CAPÍTULO I.....	1
ANTECEDENTES DEL TURISMO INCLUSIVO .....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.2 La inclusión .....	6
1.3 Definición de turismo inclusivo .....	8
1.4 Ventajas del turismo inclusivo .....	10
1.6 Componentes vinculados al turismo inclusivo .....	11
1.7 La planta turística y la inclusión.....	12
1.8 Turismo inclusivo en Ecuador .....	15
1.9 Turismo inclusivo en la ciudad de Cuenca .....	16
1.10 El turista con discapacidad.....	18
1.11 Datos nacionales sobre la discapacidad.....	19
1.12 Discapacidades.....	20
1.12.1 Discapacidad Física.....	21
1.12.2 Discapacidad Psicosocial .....	21
1.12.3 Discapacidad Intelectual .....	22
1.12.4 Discapacidad Sensorial (visual y auditiva) .....	23
1.12.4.1 Discapacidad auditiva.....	23
1.12.4.2 Discapacidad visual .....	23
1.13 Generalidades en la atención de turistas con discapacidad.....	24
CAPÍTULO II.....	28



LA HOTELERÍA ANTE EL TURISTA CON DISCAPACIDAD.....	28
2.1 Hotel, definición y características .....	28
2.2 Antecedentes de la Cadena COMISERSA (Comidas y Servicios S.A) .....	33
2.2.1 Hoteles de la Cadena COMISERSA a nivel nacional .....	33
2.2.2 Hoteles de la Cadena COMISERSA en Cuenca .....	36
2.2.2.1 Hotel El Conquistador .....	37
2.2.2.2 Hotel Presidente .....	38
2.3 Metodología. Diagnóstico de los servicios ofertados para turistas con discapacidad .....	40
2.3.1 Encuestas.....	41
2.4. Resultados .....	42
2.4.1 Departamento de Recepción .....	42
2.4.1.1 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #1: ¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad? .....	43
2.4.1.2 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #2: ¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad? .....	43
2.4.1.3 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #3: ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?.....	43
2.4.1.4 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #4: ¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera? .....	44
2.4.1.5 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #5: ¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención a los requerimientos de las personas con discapacidad? .....	44
2.4.1.6 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #6: ¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?.....	44
2.4.1.7 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #7: ¿Considera que los servicios e instalaciones del área de Recepción se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad? .....	45
2.4.1.8 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #8: ¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?....	45
2.4.1.9 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #9: ¿Considera necesario que el Hotel El Conquistador	



establezca una política de atención a personas con discapacidad? .....	45
2.4.2 Departamento de Ama de Llaves .....	46
2.4.2.1 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #1: ¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad? .....	47
2.4.2.2 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #2: ¿Con qué frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad? .....	47
2.4.2.3 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #3: ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje? .....	48
2.4.2.4 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #4: ¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera en el área de habitaciones? .....	48
2.4.2.5 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #5: ¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención de requerimientos de las personas con discapacidad? .....	48
2.4.2.6 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #6: ¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad? .....	49
2.4.2.7 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #7: ¿Considera que los servicios e instalaciones del área de habitaciones se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad? .....	49
2.4.2.8 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #8: ¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes? ....	49
2.4.2.9 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #9: ¿Considera necesario que el Hotel Presidente establezca una política de atención a personas con discapacidad? .....	50
2.4.3 Departamento de alimentos y bebidas .....	50
2.4.3.1 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #1: ¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad? .....	51
2.4.3.2 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #2: ¿Con qué frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad? .....	51
2.4.3.3 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #3: ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje? .....	52



2.4.3.4	Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #4: ¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera en el área de restaurante? .....	52
2.4.3.5	Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #5: ¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención de requerimientos de las personas con discapacidad? .....	52
2.4.3.6	Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #6: ¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad? .....	53
2.4.3.7	Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #7: ¿Considera que los servicios e instalaciones del área de restaurante se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad? .....	53
2.4.3.8	Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #8: ¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes? .	53
2.4.3.9	Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #9: ¿Considera necesario que el Hotel El Conquistador establezca una política de atención a personas con discapacidad?	54
2.5	Análisis de la información obtenida .....	54
2.5.1	Análisis de la información obtenida de las encuestas.....	54
2.5.2	Análisis de las entrevistas a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad .....	55
2.5.3	Análisis de las entrevistas a directivos de los hoteles de la Cadena COMISERSA en Cuenca .....	58
2.5.4	Análisis de la observación del cumplimiento de la normativa nacional vigente para accesibilidad .....	60
CAPÍTULO III .....		61
Índice de Contenido Pág. ....		63
3.1	Presentación de la Guía .....	64
3.1.1	Objetivo.....	64
3.1.2	Generalidades .....	64
3.1.3	Fundamento Legal.....	65
3.2	Trato y atención al cliente .....	67
3.3	Estrategias de atención según el tipo de discapacidad .....	67
3.3.1	En Discapacidad Física.....	68
Clientes con discapacidad física-motora .....		69
3.3.2	En Discapacidad Psicosocial.....	71



3.3.3	En Discapacidad Intelectual.....	73
3.4.4	En Discapacidad Sensorial (visual).....	76
3.4.5	En Discapacidad Sensorial (auditiva) .....	79
3.5	Lenguaje inclusivo en la atención al cliente con discapacidad .....	81
3.6	Conclusiones .....	84
3.7	Recomendaciones .....	84
	Bibliografía.....	86
	Objetivo Específico .....	94
	UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD.	96
	“Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.” .....	96
	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: .....	96
	AUTORA.....	96
	MG. IMELDA AVECILLAS TORRES .....	96
1.	TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN .....	97
2.	NOMBRE DEL ESTUDIANTE/CORREO ELECTRÓNICO .....	97
3.	RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN .....	97
4.	PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.....	98
5.	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	100
	Conceptos Claves .....	102
	Fuente especificada no válida .....	103
6.	OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIAS DE RESULTADOS E IMPACTOS .....	103
	Objetivos Específicos .....	103
	Metas .....	103
	Transferencia y Difusión de resultados.....	104
	Impacto de la Investigación .....	104
7.	TÉCNICAS DE TRABAJO.....	104
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	105
	COMISERSA, Cuenca - Ecuador” .....	116
13.	ESQUEMA .....	117
	AgradecimientosDedicatoria Introducción .....	117
	Capítulo 2. La Hotelería ante el turista con Discapacidad.....	117
	Capítulo 3. Guía de procedimientos para atención al Turista conDiscapacidad	





ConclusionesBibliografía Anexos .....118

Entrevista a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad .....132

Entrevista a directivos de la Cadena COMISERSA .....133



## Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación del Hotel El Conquistador .....	37
Figura 2 Ubicación del Hotel Presidente .....	38
Figura 3 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Recepción .....	42
Figura 4 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Recepción .....	42
Figura 5 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Ama de Llaves .....	46
Figura 6 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Ama de Llaves .....	47
Figura 7 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Alimentos y Bebidas .....	50
Figura 8 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Alimentos y Bebidas .....	51



## Índice de Tablas

Tabla 1 Establecimientos hoteleros que pertenecen a la Cadena COMISERSA .....	35
--	----



## Índice de Anexos

Anexo 1 Oficio del diseño de trabajo aprobado .....	94
Anexo 2 Diseño del Proyecto de Intervención aprobado .....	96
Anexo 3 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Alimentos y Bebidas de Hotel Presidente.....	120
Anexo 4 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Alimentos y Bebidas de Hotel El Conquistador. ....	122
Anexo 5 Formato de las encuestas efectuadas al personal que labora en el Departamento de Ama de Llaves de Hotel Presidente .....	124
Anexo 6 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Ama de Llaves de Hotel El Conquistador .....	126
Anexo 7 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Recepción de Hotel Presidente .....	128
Anexo 8 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Recepción de Hotel El Conquistador.....	130
Anexo 9 Formato de las entrevistas efectuadas a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad .....	132
Anexo 10 Formato de las entrevistas efectuadas a directivos de la cadena COMISERSA .....	133



## Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Michelle Dennise Cordero Aguilar en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la Cadena COMISERSA, 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, autorizo 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, 12 de septiembre del 2021

---

Michelle Dennise Cordero Aguilar

C.I: 0106772114



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Michelle Dennise Cordero Aguilar, autora del trabajo de titulación “Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la Cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 12 de septiembre de 2021

Michelle Dennise Cordero Aguilar

C.I: 0106772114



## DEDICATORIA

De manera muy especial dedico este logro a mi mamá Tania Aguilar por su amor, trabajo y sacrificio de todos estos años, a mi papá Hugo Cordero por siempre creer en mis capacidades, brindarme sus consejos y prepararme para los obstáculos de la vida. Sin ustedes nada de esto sería posible.

A mis hermanas; Erika por siempre ser el motor en mi vida, por cuidarme y quererme bajo cualquier circunstancia. Ailyn, al ser la hermana menor siempre te llevo en un lugar especial dentro de mi corazón.

La dedicatoria también es dirigida a todas las personas que me apoyan y confían en mí diariamente.

Con cariño, Michelle Dennise



## AGRADECIMIENTO

Primeramente, deseo agradecer a Dios, quien nos ha permitido a lo largo de estos tiempos tan difíciles mantenernos unidos y con salud. Agradezco de corazón a todas las personas que han sido parte de esta importante etapa en mi vida, tanto personal como en lo profesional, gracias a los que aportaron con su conocimiento y parte de su tiempo para la realización de este proyecto de intervención.

Extiendo mi agradecimiento a la Universidad de Cuenca, especialmente a la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, por abrirme sus puertas para formarme como una profesional y de esta manera contribuir con los conocimientos adquiridos a una sociedad que tanto lo necesita.

Quiero expresar mi profunda gratitud al Señor Andre Obiol, gerente de COMISERSA, por permitirme desarrollar el trabajo en sus instalaciones, brindándome toda la colaboración y ayuda necesaria, en adición quiero hacer extensivo mi agradecimiento a mi directora de tesis y docente Magister Imelda Vecillas, sus conocimientos, supervisión y total apoyo han sido fundamentales para desarrollar un proyecto necesario de mucha calidad.

Agradezco infinitamente a mi familia, que a pesar de cualquier adversidad me brindaron siempre todo el amor y total apoyo ante cualquier decisión que he tomado; especialmente a mi madre por inculcar en mí la perseverancia y la responsabilidad, gracias por ser el mejor modelo a seguir que una hija puede tener.

Finalmente quiero agradecer a todas las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo y me dieron toda la confianza, para la culminación de este trabajo, con el fin de verme como una nueva profesional. Gracias a todos.

Michelle Dennise Cordero Aguilar.





## INTRODUCCIÓN

El turismo inclusivo busca contrarrestar la tendencia en las que aquellas personas que son típicamente marginadas o excluidas del turismo y puedan ser incorporadas a la industria de formas que los beneficien directamente o que puedan ganar más control sobre el turismo. La Organización Mundial del Turismo (OMT) establece que "el personal de los establecimientos turísticos y los servicios relacionados deben estar preparados para conocer, comprender y abordar las necesidades de los clientes con discapacidad", y "el personal debe incluir empleados que sepan cómo para comunicarse con personas con discapacidades sensoriales " (OMT, 2015).

En este sentido, la creciente importancia del mercado de turismo inclusivo, y especialmente el poder adquisitivo de este segmento de mercado, se ha visto en la necesidad de invertir en diseño universal y soluciones inclusivas, en donde se considera a este tipo de turismo como un mercado lucrativo, que, al tomar medidas que lo fortalezcan, atraerá a una gama más amplia de turistas con diferentes habilidades. Por lo que se considera que, una actitud que puede influir positivamente en una experiencia, es por ello que, el presente trabajo de intervención toma en consideración las prestaciones de servicio a usuarios con discapacidad que se desarrollan en dos establecimientos hoteleros administrados por la cadena COMISERSA (Hotel Presidente- Hotel El Conquistador).

En este orden de ideas, el presente trabajo de titulación se encuentra fundamentado en 3 capítulos:

Primer capítulo: Denominado antecedentes del turismo inclusivo, mismo que encierra en su contexto, referencias cífrales de las personas con alguna discapacidad y las acciones que se han establecido a nivel global para la integración de las mismas, así como los roles de los organismos gubernamentales y no gubernamentales de cada una de las naciones. De la misma manera, se enfoca en conceptualizaciones propias del temario como lo



son; la inclusión, turismo inclusivo, ventajas, componentes vinculados, planta turística y la inclusión, entre otros.

Segundo capítulo: Denominado la hotelería ante el turista con discapacidad, encerrando en su contexto la definición de hotel y sus características a nivel global, antecedentes de la Cadena COMISERSA, hoteles que lo conforman a nivel de Ecuador, hoteles en la ciudad de Cuenca. Diagnóstico de los datos efectuados al personal operativo y administrativo que labora en los hoteles Presidente y El Conquistador, entrevistas realizadas a directivos de organismos conectados a la inclusión y discapacidades.

Finalmente, en el tercer capítulo: se establece una guía de procedimientos para la atención al turista con discapacidad, misma que expone el análisis general de los datos y el desarrollo de la propuesta, así como las conclusiones y recomendaciones.



## CAPÍTULO I

### ANTECEDENTES DEL TURISMO INCLUSIVO

#### 1.1 Antecedentes

El turismo inclusivo, se concibe cuando se da la equidad en la práctica de actividades de forma justa y responsable, donde toda la sociedad forma parte de la misma y es motivo de preocupación general su buena práctica, por lo que en la actualidad la accesibilidad es un desafío que promueve al turismo de un grupo objetivo como lo son, las personas que presentan algún tipo de discapacidad (Calderia, 2017). Según lo antes mencionado, hoy en día es una de las formalidades más adaptadas a las nuevas sociedades, que han tomado conciencia en ofertar la igualdad de condiciones. En este sentido, la OMT expone que alrededor del mundo existen 1.000 millones de personas con discapacidad, es decir que en una aproximación el 15% de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial; bajo ese esquema se visualizó la oportunidad de inclusión de tal manera que crezca nuevos mercados turísticos emergentes (OMT, 2015).

Del mismo modo, la OMT ha reconocido que en el sector turístico las personas con discapacidad gozan de los mismos derechos y oportunidades del área de servicios turísticos, entre ellos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y marketing inclusivo. Tomando en cuenta aquellos parámetros, en la actualidad es visto como una oportunidad para un público objetivo que brinda ventajas tanto para el servidor como para el usuario, haciendo de ello un acceso universal (OMT, 2014).

En adición, la OMT expuso una cifra de referencia de las personas que padecen alguna discapacidad, señalando que existe más de 2 mil millones de individuos, como cónyuges, hijos y cuidadores de personas con discapacidad, que representan casi un tercio de la población mundial, que están directamente afectadas por la discapacidad. Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), esto significa un gran mercado potencial para los viajes y



el turismo, que todavía sigue muy desatendido debido a las instalaciones, servicios de viajes y turismo inaccesibles, así como a las políticas y prácticas discriminatorias (CEPAL, 2016).

Por ejemplo, las personas de tercera edad y las que poseen movilidad reducida, son las que tienen más obstáculos para viajar, por lo tanto, se ha establecido una nueva perspectiva turística, como es el tipo de “turismo para todos”, mismo que se especializa en realizar acciones de esfuerzo continuo que garanticen que los destinos, productos y servicios turísticos sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, edad o discapacidad. Esta perspectiva turística incluye lugares, instalaciones y servicios turísticos de propiedad pública y privada (Molina & Cánoves, 2012).

De esta manera el “turismo para todos” implica un proceso de colaboración de las partes interesadas, gobiernos, agencias internacionales, operadores turísticos y usuarios finales, incluidas las personas con discapacidad y sus organizaciones (OMT, 2014), es decir que, un producto turístico exitoso requiere asociaciones y cooperaciones efectivas en muchos sectores a nivel nacional, regional e internacional.

Desde la idea hasta la implementación, la visita de un solo destino normalmente involucra muchos factores, incluido el acceso a información, viajes de larga distancia, de varios tipos, transporte local, alojamiento, compras y restaurantes. Su impacto va más allá de los beneficiarios turísticos a la sociedad en general, integrando la accesibilidad en los valores sociales y económicos de la sociedad (Ochoa, Conde, & Maldonado, 2012).

El turismo inclusivo, es una tipología de turismo que permite la apertura de otros segmentos de mercado a las personas con algún tipo discapacidad; incorporando nuevos servicios y facilidades turísticas en donde el mayor beneficiado es el turista (Castro, 2016). En este orden de ideas, plantear la mejora del turismo inclusivo es buscar la manera de hacer valer el derecho de los turistas con discapacidad, a la accesibilidad de los espacios diseñados de manera estándar, sin tener en cuenta las limitaciones que la edad, la reducción



de las capacidades físicas, mentales de manera temporal o permanente provocan; como también al sin número de actividades recreativas al que estos turistas ven limitado su acceso (Ministerio de Turismo, 2019).

A nivel mundial, se han establecido acciones que han generado nuevos horizontes de conciencia al integrar a personas con discapacidad a roles cotidianos es así que, se han enrolado a organismos que van desde los gobiernos locales, nacionales y ONG'S que a través de proyectos, leyes y ordenanzas integran estrategias para este grupo vulnerable, brindándoles un mejor modo de vida en diferentes ámbitos; tal es el caso de, la industria turística, en donde se desarrollan acciones que parten desde descuentos importantes en transporte terrestre y aéreo, así como en otros servicios conexos.

Basado en ello, la OMT elabora un informe denominado *Global Report on Inclusive Tourism: Model and success stories* en donde ha expuesto que, para la modelización de los destinos turísticos inclusivos de los grupos desfavorecidos, se debe implementar 17 (ODS) Objetivos de Desarrollo Sostenible, mismos que son el vehículo que genera un desarrollo sostenible, así como la reducción de la pobreza y la desigualdad (OMT, 2015).

Datos estadísticos señalan que sólo en Europa se ha establecido que gran porcentaje de personas no viajan por falta de acciones o estrategias que no permiten la accesibilidad de las mismas, es así que un informe *de Turismo International Consulting* señala que, el mercado potencial del turismo accesible para el sector español se sitúa en 5.968.261 ciudadanos con discapacidad, de los cuales más del 50% no viajan por falta de accesibilidad ya que existen entornos no adaptados, entre ellos, los servicios de traslado y destinos, es decir que, se estima que el número de personas que actualmente no viajan por falta de accesibilidad, redondea los 2,5 millones en España y 36 millones en Europa (Jaumà, 2019; TuIn, 2017).

De esta manera, en España, se han implementado medidas que facilitan el acceso turístico a las playas de la Región de Murcia, plasmando el Plan Regional de Accesibilidad a las Playas, también se elaboró la Guía de Hoteles Accesibles



de la Región de Murcia (Millán, 2010). En la región de las costas de Portugal se han adaptado nuevos juegos o experiencias como, el tenis en silla de ruedas, sky adaptado, bádminton adaptado, atletismo adaptado, además de otros deportes propiamente creados para personas con algún tipo de discapacidad, el baloncesto en silla de ruedas, y el juego de ajedrez para no videntes son también otras opciones (Jurado & Fernández, 2013).

En Japón, el Centro de Turismo Accesible fue el primer proveedor de servicios de turismo que adaptó sus espacios para la comunidad que posea alguna discapacidad, para ello elaboró acciones como el mapa de senderos para sillas de ruedas, información accesible en la web del centro, eventos deportivos inclusivos, asesoramiento a hostales tradicionales japoneses para preparar habitaciones accesibles, actividades de sensibilización en escuelas, seminarios para el sector turístico local y el alquiler de mobiliario como las sillas de ruedas, entre otros (OMT, 2015).

Según la CEPAL, cerca del 12% de la población del continente vive con al menos un tipo de discapacidad, por lo que en Latinoamérica se implementado algunos proyectos de turismo accesible en diferentes países como; en Argentina que ha venido desarrollando en ciudades como Mar del Plata y Villa Gesell, presentando balnearios con sillas anfibas para que personas con movilidad reducida puedan disfrutar de la playa. En el caso de Brasil, cuentan con infraestructura adecuada para recibir a visitantes con discapacidades. Así también Chile se suma en promover y trabajar espacios de accesibilidad con la finalidad de incluir a turistas que presentan algún tipo de discapacidad (CEPAL, 2017). Otros países, que están avanzando en el turismo accesible son Uruguay, Costa Rica, Venezuela, Cuba, entre otros (Lofruscio, 2011).

En lo que corresponde a Ecuador, la inclusión social se encuentra amparada por la actual Constitución (2008), la que hace hincapié en los artículos 35, 47, y 48, que garantizan la accesibilidad para las personas con discapacidades en espacios públicos y privados; asimismo, la ley Orgánica de Discapacidades y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, en donde expone en su artículo 13, que en el área del turismo se formularán políticas públicas con el fin

Michelle Dennise Cordero Aguilar



de promover el turismo de inclusión para las personas con discapacidad (Presidencia de la República, 2012).

Con el objetivo de conseguir la inclusión de todos los ciudadanos fue la ciudad de Baños de Ambato la primera en el Ecuador que implementó el Turismo Inclusivo en el año 2008, para ello, en la zona urbana se construyeron 190 rampas y senderos que se encuentran ubicados en áreas de gran relevancia como la terminal terrestre y los balnearios municipales, lugares en los que se facilita el ingreso a personas en silla de ruedas, del mismo modo los hoteles adecuaron habitaciones especiales para personas con movilidad reducida, y crearon senderos especiales en lugares turísticos (Sánchez, Loarte, & Caisachana, 2020).

Aportando al turismo inclusivo el señor Miller Guevara, creador del columpio 'Fantasías de volar', implementó para este público objetivo deportes de riesgos pese a sus limitaciones. Otros de los parajes turísticos que se sumó a la iniciativa fue el circuito turístico Yunguilla – Pululahua, en la parroquia Calacalí, provincia de Pichincha, con rampas, señalética y servicio, es una vía multi modal. Asimismo, en la zona de la Reserva de biósfera Sumaco ubicada en Parque Nacional Sumaco-Napo-Galeras; se edificó *Huasquila Amazon Lodge*, sitio que consta con siete cabañas con baños accesibles, puertas amplias y todas las instalaciones para ayudar a que las personas con requerimientos de turismo accesible y con discapacidad disfruten de su estadía (Sánchez, Loarte, & Caisachana, 2020).

En lo que refiere a la ciudad de Cuenca, esta ha tenido un gran acierto al desarrollar una Ruta Turística Accesible, la misma que contempla el recorrido por atractivos como: Museo de Arte Moderno – Iglesia de San Sebastián – Calle Bolívar – Plaza de las Flores – Catedral de la Inmaculada Concepción – Calle Santa Ana – Seminario San Luis – Museo Catedral Vieja – Museo Pumapungo (Ministerio de Turismo, 2019). Conjuntamente, existen un sin número de lugares turísticos del centro histórico de la ciudad que cuentan con la infraestructura adecuada para los viajeros con discapacidad, es decir, baterías sanitarias,



habitaciones con rampas, ayudas técnicas, sistema braille, ascensores y personal capacitado para recibir a este segmento de turismo (Araujo, 2019).

Extrapolando, el turismo inclusivo, da apertura a un mundo con un enfoque nuevo, al abarcar a toda la comunidad de viajeros, independientemente de su discapacidad, los operadores turísticos tienen la oportunidad de atraer a una gama más amplia de turistas. Para ello, la inclusión permite establecer vínculos analíticos entre las ambiciones de formulación de políticas globales y una gama de iniciativas de base, estas implicaciones de acciones de los actores en diversos entornos que buscan ampliar la gama de personas involucradas en producir turismo, consumir turismo y beneficiarse del turismo. En muchos casos, estas iniciativas implican desafiar las geografías turísticas existentes, en otras palabras, el desarrollo del turismo inclusivo intenta no solo ampliar el acceso al consumo, la producción y la distribución de beneficios en los sitios turísticos existentes con el fin de crear nuevos sitios de experiencia e interacción.

## **1.2 La inclusión**

El concepto europeo de inclusión expone que es una característica básica del entorno construido, siendo esta la circunstancia que viabiliza el llegar, entrar, sentir y utilizar viviendas, tiendas, teatros, parques y lugares de trabajo. En este sentido, se extrapola que este término encierra en su contexto la accesibilidad que permite a las personas participar en actividades sociales y económicas de manera adecuada, de acuerdo con las necesidades requeridas (Comisión Europea, 1997). Sin embargo, su carencia actuará como factor discriminante, envolviendo marginación y disminución del bienestar o calidad de vida para cualquier individuo, exponiéndolo así a barreras sociales. Basado en ello, Domínguez et al. (2011) señalan que:

El concepto de inclusión involucra una dimensión social y otra técnica. La primera porque implica un derecho de la persona a la no discriminación por ningún tipo de causa justificada, lo que desemboca en la segunda dimensión, reflejada en una serie de





infraestructuras y medios que permitan dicha igualdad de disfrute de derechos fundamentales. (pág. 25)

Es decir que, la inclusión, refiere e implica campos que parten desde el ámbito social y técnico para crear entornos accesibles, mismos que puedan ser utilizados con seguridad y eficacia por personas que posean algún tipo de discapacidad, de tal manera que accedan al disfrute del momento o estancia. En este orden de ideas, para la elaboración de espacios accesibles que permitan la inclusión, según *The Center for Universal Design* (2016), establece una guía denominada "*Principles of Universal Design*" o en español "Principios para el Diseño Universal" misma que expone siete principios para la construcción de productos y servicios con la terminología de diseño universal, que son:

1. Uso universal, para todos: diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarios.
2. Flexibilidad de uso: el diseño se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas individuales.
3. Uso simple e intuitivo: el diseño permite un uso fácil de entender, con independencia de la experiencia del usuario, su conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración.
4. Información perceptible: el diseño aporta la información necesaria de forma efectiva al usuario, con la independencia de condiciones ambientales o de habilidades sensoriales del individuo.
5. Tolerancia para el error o mal uso: el diseño minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error.
6. Poco esfuerzo físico requerido: el diseño puede ser utilizado de forma eficiente, confortable y con la mínima fatiga.
7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso: tamaño y espacio adecuados para aproximación, alcance, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.

Tomando como referencia los puntos expuestos, se concluye que el diseño universal de accesibilidad es aquel en el que, el entorno debe disponerse de



modo que consienta a todos, desenvolverse de manera igual y de la forma más independiente posible, fundamentándose en que, cada persona es diferente y, por lo tanto, es el hábitat el que se debe adaptar a ellas y no en sentido contrario.

De esta manera, los principios del Diseño Universal o Diseño para Todos, se centran en el diseño utilizable universalmente o por todos, son aplicables en varias áreas de hecho se aplican en la arquitectura, la ingeniería y en otros campos. Siendo, las áreas de infraestructura donde mayormente se ejecutan entre ellas, la industria hotelera para dar espacio al proceso de inclusión social.

### **1.3 Definición de turismo inclusivo**

El turismo inclusivo, es una tipología de la industria turística que involucra los procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas, que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el diseño universal (OMT, 2014). Esta conceptualización, adopta un enfoque del ciclo vital de las personas, asimismo, establece los beneficios de la accesibilidad en el turismo que se hace patente en todas las personas a lo largo de su vida, además, se incluye a personas con discapacidades permanentes y temporales, personas con condiciones médicas específicas, personas mayores y a la familia en general.

Para los autores Morfín y Montaña (2017) “el turismo inclusivo se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial” (p. 12). Basado en la conceptualización, varios países promueven la puesta en marcha de un proceso de colaboración entre las distintas partes interesadas del sector turístico para que las personas con discapacidad puedan disfrutar con autonomía de productos, servicios y medios turísticos pensados para todas las personas.

Asimismo, Barbeito (2013) expone que el turismo inclusivo permite la igualdad de oportunidades de todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda,



autónoma y normalizada, que, además trata de buscar también la rentabilidad económica, buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector.

En esta última década, ha cobrado relevancia en lo que corresponde la gestión en todas las empresas del sector turístico, enfocada a mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad, no sólo con intereses lucrativos sino también con fines sociales, y estructurados con cinco contenidos fundamentales, denominadas ventajas, así lo expone Fernández (2019):

1. En primer lugar, desde el punto de vista social, la mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en la entrada al turismo, permitiendo a las personas con discapacidad y movilidad reducida el disfrute de los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.
2. Como consecuencia de lo anterior, el destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.
3. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras, permitiría atraer a un segmento de mercado específico, siendo un gran atractivo debido al número de ciudadanos que lo integran.
4. No se debe olvidar que, cuando los turistas con alguna discapacidad acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes. Con lo que, atraer a turistas con discapacidad atraería a otros clientes.
5. Dado que la mayor parte de las personas con discapacidad, prefieren realizar sus viajes en épocas de menor afluencia turística, esto contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo.

En este orden de ideas, la inclusión en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, implicando al conjunto de instalaciones y servicios que conforman la oferta turística. Mismos que al ser inclusivos, brindarán la



oportunidad de que los establecimientos hoteleros, en lo que refiere a la infraestructura y atención a personas con discapacidades sea oportuno y de calidad, lo que permite el goce y confort en el proceso de estadía.

#### **1.4 Ventajas del turismo inclusivo**

El turismo inclusivo, da apertura a un abanico amplio, en lo que concierne a ventajas del turismo convencional, en donde organizaciones, empresa y demás actores que lo conforman, están en su derecho libre de brindar espacios de accesibilidad a personas que tienen algún tipo de discapacidad. En este orden de ideas, el turismo inclusivo tiene una serie de ventajas generales, así lo señala la Consejería de Turismo, Comercio y Deportes (2006):

- El ocio y el turismo son un derecho para todos, debido a que son un factor de integración social.
- El turismo inclusivo se considera como una oportunidad de negocio porque aumenta la cuota de mercado.
- Los colectivos sociales con discapacidad no prefieren un sólo tipo de alojamiento o destino turístico específico según sus costes o diversos atractivos, sino prefieren el alojamiento según el uso del nivel de accesibilidad y servicios que proporcionen.
- La captación de este grupo contribuye a mejorar la cuota de mercado y la rentabilidad de alojamientos y destinos turísticos accesibles, fundamentalmente en meses de baja demanda.
- Mejora la imagen y competitividad de la sección, a través de la incorporación de la accesibilidad turística en el contexto de la calidad y el marketing social.
- Brinda la oportunidad de la creación de nuevos yacimientos de empleo por la multiplicidad y mejora de la oferta turística (tratamientos corporales, actividades de ocio activo, asistencias personales, acompañamientos, peluquería, belleza, excursiones, entre otros).

En relación con ello, el turismo inclusivo incorpora al Diseño Universal un marco para el diseño de lugares, información, comunicación y políticas para que sean utilizables por la más amplia gama de personas que operan en toda la gama de



situaciones sin un diseño especial o separado (The Center for Universal Design, 2016). Asimismo, este se ha centrado en eliminar barreras en diferentes entornos, servicios y productos en la industria del turismo (y en la comunidad en general), como resultado, la inclusión de los entornos, independientemente de las capacidades de los individuos.

### **1.6 Componentes vinculados al turismo inclusivo**

Los componentes que se encuentran vinculados al turismo inclusivo son establecidos bajo una perspectiva de amplitud de factores de mayor notabilidad en la actividad turística con relación a la accesibilidad de las personas que se involucran en el mismo. Por lo que, Domínguez et al. (2011) señala que dichos componentes encierran en su contexto aspectos que van desde la gestión, planificación de destinos, legislación, datos de rentabilidad económica y rentabilidad social de actuaciones vinculadas a la inclusión de manera general.

Destino: gestión y planificación; este tiene como objetivo que el diseño tome en consideración las necesidades del mayor número de personas posibles, promover la inclusión y la transversalidad a favor de procedimientos aislados, obteniendo un diseño para toda la vida, apoyados en planes integrales enfocados desde el diseño universal *a priori*, o bien, a través de mejoras de accesibilidad *a posteriori*. Para ello deben reconsiderarse algunos factores como lo es el nivel de transporte, siendo este uno de los factores más relevantes en cuanto a accesibilidad, porque personifica la independencia del individuo a la hora de desplazarse a un destino.

El nivel arquitectónico de la edificación, que hace referencia a la accesibilidad a inmuebles e infraestructuras varias por parte de grupos con discapacidad, de tal manera que deben enfocarse en las zonas de acceso e interior. Asimismo, el nivel urbanístico que hace inferencia a la accesibilidad de plazas, calles y similares, conjuntamente del mobiliario urbano e instalaciones públicas, entre ellas paradas de autobús y similares. Finalmente, se incorpora el nivel comunicativo y de información, así como el nivel de cultura y ocio, en donde se desarrollan las manifestaciones culturales que se adaptan a este grupo de personas.



**Legislación:** Es aquí en donde se destaca de manera legal la accesibilidad como derecho social, para ello se imponen una serie de leyes, normativas y reglamentos que protegen las actuaciones llevadas a cabo en el campo, así como las concernientes a la discapacidad, en este sentido, la normativa existente es muy variada y amplia, por lo que se sintetiza aquella de mayor relevancia y que posee vinculación, directa o indirectamente, con la actividad turística de cada nación.

**Implicaciones sociales:** En este sentido se expone el crecimiento del mercado que cada vez tiene más consumidores que demandan bienes y servicios turísticos, es por ello que, se hace hincapié en estos grupos marcados por características comunes como, personas con discapacidad física, psíquica, sensorial y personas afectadas por la edad, siendo aquí divididas en grupos, las personas que tienen necesidades determinadas a la hora de hacer turismo a causa de sus limitaciones, siendo el primer grupo las personas de edad, o los que no están del todo desarrollados, en el caso de los niños. Y, se tiene a las personas afectadas por circunstancias transitorias, como puede ser, la discapacidad transitoria física, mujeres embarazadas, personas con movilidad o comunicación limitada de forma exacta (Domínguez, Fraiz, & Alén, 2011).

### **1.7 La planta turística y la inclusión**

El abastecimiento de infraestructuras turísticas y medios de transporte seguros, cómodos y económicos, son unos de los puntos claves para un futuro exitoso, en lo que corresponde a la óptica turística de calidad y sin barreras. Bajo esta perspectiva, una infraestructura que no preste facilidades de manera adecuada, fundamentada en las necesidades de las personas con discapacidad limita a muchos destinos de este prometedor mercado (Castro, 2016).

Costa y Sonaglio (2013) señalan que, por la manera del diseño, el entorno, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no pueden disfrutar de la misma libertad para viajar, en comparación a los demás individuos. Sin embargo, desde otro enfoque Molina y Valiente (2010) hacen hincapié que,



en la actualidad el sector turístico señala que todos los viajeros gozan de los mismos derechos, oportunidades y servicios turísticos como: entre ellos, los viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada. Bajo esta orientación, que ha sido tomada por la industria turística, la demanda de turismo inclusivo va en aumento, porque se considera como una nueva oportunidad en un mercado que antes estaba en el olvido.

En efecto, en la actualidad, a nivel global son varias las empresas que conforman la planta turística, las que han adaptado sus instalaciones para otorgar facilidades a las personas con algún tipo de discapacidad, dándose así, el turismo inclusivo. Casos como el de la región española dan ejemplo, ellos adaptaron sus zonas costeras a través de la Guía de Hoteles Accesibles, del mismo modo valoraron la accesibilidad de los hoteles, las características mínimas y recomendables en la comunidad de Murcia evaluándola mediante una ficha de diagnóstico, se expuso que, casi todos los establecimientos hoteleros contaban al menos con facilidades de acceso para las personas con discapacidad física de forma autónoma y normal, conjuntamente garantizaban la utilización de los diferentes servicios prestados, y contaban con habitaciones para personas con movilidad reducida. En Portugal, los hoteles reúnen criterios mínimos de accesibilidad, garantizando que una persona con discapacidad pueda acceder, utilizar y disfrutar de los servicios brindados por el ente hotelero (Millán, 2010).

En lo que corresponde a Latinoamérica, se han incursionado proyectos de turismo inclusivo en distintos países, tal es el caso de Argentina, en las ciudades como Mar del Plata y Villa Gesell, ellos brindan facilidades de disfrute en las instalaciones hoteleras a las personas con movilidad reducida, así como el uso de sillas anfibia para el disfrute de sus playas (Fraiz, Alén, & Domínguez, 2014). Le sigue Brasil, país que ha dotado a su planta turística de infraestructura adecuada para recibir a visitantes con discapacidades, y finalmente mencionamos a Chile, quien promueve la inclusión turística mediante la prestación de facilidades de accesibilidad y servicios (Jerez & Cejas, 2018).



La OMT (2014) señala que, una nación puede desarrollar turismo inclusivo cuando brinde diferentes facilidades, de este modo se establece que, en los establecimientos de alojamiento, las habitaciones deberían diseñarse para que todos los huéspedes puedan desplazarse en ellas sin ningún obstáculo, como puede ser algún mueble, pisos resbaladizos, altura no adecuada, entre otros. De tal manera que, brindando este tipo de habitaciones totalmente apropiadas, será más fácil para el usuario comunicarse de forma cómoda e independiente, esta particularidad debería ser perseverante también para el caso del cuarto de baño, terraza o algún espacio exterior.

Si se hace referencia a la infraestructura hotelera y su vinculación con la inclusión, se debe exponer que un hotel no debe ser un edificio que posea complejidades y adecuaciones técnicas que dañen su diseño o que hagan su apariencia poco atractiva para un posible huésped, sino que, se den adecuaciones que faciliten el acceso a personas que presenten diferentes discapacidades.

La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF, 2007) en España, propone en el folleto *Como hacer Hoteles Accesibles para personas con movilidad reducida*; en donde se expone características esenciales que deberán considerarse al momento de realizar un establecimiento hotelero para que el mismo sea accesible, cómodo, autónomo y brindar seguridad a las personas con movilidad reducida en las instalaciones, están entre ellas; zonas de aparcamiento, acceso, rampas, escaleras, puertas, ascensores, pasillos, pavimentos, recepción, habitaciones, cuartos de baño, áreas de restaurante y cafetería, además del trato al cliente.

Es decir que, la planta turística se encuentra ligada a la inclusión, cuando se da la creación de infraestructura que se encuentren bajo el diseño universal o diseño para todos, lo que permite que todo tipo de personas con o sin discapacidad, les sea proporcionado accesibilidad, siendo beneficiadas de manera directa todas aquellas personas que tengan una limitación de sus capacidades.





### **1.8 Turismo inclusivo en Ecuador**

En lo que corresponde a Ecuador, el turismo inclusivo se encuentra amparado por la Constitución de la República del Ecuador (2008), que en su Art. 47 expone que el Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Del mismo modo, en su Art. 48 señala que adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren su inclusión social, mediante planes, programas públicos y privados que, coordinados fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica, a ello se suma el Art. 35 que, infiere en los derechos a la accesibilidad para personas con discapacidades en espacios públicos y privados.

Conjuntamente, el Art 13 y 42 del reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada del turismo hacen referencia en que, el Estado a través de la autoridad nacional competente en cultura garantizará a las personas con discapacidad el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, recreativas, artísticas y de esparcimiento; así como también apoyará y fomentará la utilización y el desarrollo de sus habilidades, aptitudes y potencial artístico, creativo e intelectual, implementando mecanismos de accesibilidad.

Según López y Luna (2017) en la actualidad, el turismo inclusivo en Ecuador 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 Discapacidad Física, misma que posee sugerencias sobre varios destinos en el Ecuador que ponen en práctica el programa de turismo accesible. Asimismo, brinda al turista información de cómo sentirse cómodo y desplazarse con facilidad, es por ello que se establecieron nuevas rutas turísticas a nivel nacional, tales como el circuito turístico Yunguilla y Pululahua, ubicado en la ciudad de Quito, parroquia Calacalí, del mismo modo se adaptaron establecimientos como el Resort Amazónico Huasquila, ubicado en la provincia



de Napo, dentro de la Reserva de biósfera Sumaco (Sánchez, Loarte, & Caisachana, 2020).

Se evidencia que, en el contexto del Ecuador existen espacios turísticos inclusivos y accesibles, siendo estos elaborados por la labor conjunta del sector público y privado, en donde su objetivo primordial es garantizar que sean cubiertas las necesidades de las personas con discapacidad, para ello se toma como dirección lo expuesto por la OMT (2016) misma que señala que todo ser humano tiene derecho a disfrutar de una experiencia turística.

### **1.9 Turismo inclusivo en la ciudad de Cuenca**

El turismo inclusivo incluye la seguridad de uso, con la finalidad de impedir accidentes y ofrecer comodidad, en este sentido, un estudio efectuado en Cuenca denominado el Turismo Accesible para Personas con Discapacidad Motriz, con el objetivo de conocer cómo se encuentra la situación de accesibilidad en la ciudad, analizaron ciertas zonas representativas del Centro Histórico, tales como: el Barranco, el parque central denominado Calderón y otros lugares de interés turístico, como los museos más visitados, y la infraestructura hotelera.

En el proceso se expuso que, la escalinata de conexión entre el Centro Histórico con el Ejido cuenta conjuntamente con una rampa, esto se debe al grado de inclinación elevado del sector, en el Parque Calderón con la “remodelación”, en el año 2003, se realizó el cambio de piso a porcelanato, el cual no brinda mayor seguridad a los transeúntes. En lo que corresponde al medio de transporte más utilizado en la ciudad, que son los buses, no disponen de espacios destinados para personas con discapacidad como son: rampas, plataformas y otros elementos de seguridad (Lofruscio, 2011).

Según el estudio, los bordillos, vuelos de escaleras, gradas en locales públicos y privados en el centro histórico son comunes, sin embargo, en el tratamiento de veredas se observan cambios por tratar de mejorar su presentación mediante la adecuación de espacios ajardinados, o el cambio de materiales en los pisos.



En la actualidad se ha evidenciado que, en varios sectores la circulación peatonal se dificulta, más aún para el público con movilidad reducida. Asimismo, no existen baterías sanitarias públicas adecuadas para personas con discapacidad y las existentes no admiten el acceso, debido a la estrechez de las puertas, la presencia de gradas y el poco espacio para circular con la silla de ruedas en el interior del módulo sanitario. Tomando en cuenta la realidad observada se expone que pese a que en la ciudad se han efectuado adecuaciones que permiten la movilidad de personas con discapacidades, aún existen brechas que no permiten señalar a Cuenca como una ciudad accesible.

En lo que corresponde a la infraestructura hotelera existen algunos establecimientos con el servicio de ascensor, mismo que facilita el acceso a las habitaciones, adicional, existen instalaciones que se adaptan particularmente para personas con discapacidad, con una rueda de ducha, ducha de mano, lavabo accesible, barras de apoyo, y armarios accesibles (Lofruscio, 2011). En este sentido, se observó que no todos los establecimientos hoteleros han adaptados los espacios al Diseño Universal, esto debido a que sus infraestructuras son antiguas, conservando el aspecto colonial.

El Ministerio de Turismo señaló que, cerca de 300 prestadores de servicios turísticos del Centro Histórico de Cuenca fueron capacitados, siendo aquí en donde se busca garantizar un buen trato a los turistas con discapacidad, con servicios de calidad e inclusivos en la Atenas del Ecuador, conjuntamente, se destacó que la atención a personas con discapacidad es un eje transversal y prioritario, por ello se enfatiza en la atención, protección social y mejora en la calidad de vida con un trabajo articulado entre las Instituciones del Estado (Ministerio de Turismo, 2019).

Una publicación actual de la Revista Digital Latinoamericana Turismo Inclusivo (2018), señala que, la actividad turística en la ciudad de Cuenca se caracteriza por su culturalidad y atractivos patrimoniales, siendo estos manejados por varios entes públicos, mismos que han trabajado para mejorar los espacios, así como para diferenciar la oferta con base a la accesibilidad, por lo que se han desarrollado rutas y circuitos accesibles en algunos espacios que forman parte

Michelle Dennise Cordero Aguilar



del centro histórico. Entre sus principales complementos están el Parque Inclusivo Circo Social, inaugurado en el año 2013 que ocupa un espacio de 2.4Has dotado por el Municipio de Cuenca en la Parroquia Yanuncay a orillas del Río Tarqui, el Centro Cultural fue concebido bajo los mismos parámetros de inclusión y accesibilidad que conforman las bases del Proyecto Circo Social, por lo que el sitio cuenta con especificaciones de accesibilidad y diseño universal, permitiendo la recreación mediante bicicletas adaptadas para personas con discapacidad visual o física. Sumado a ello, empresas privadas como la Red de Turismo Accesible del Ecuador (REDTAEC) se han enfocado en establecer emprendimientos privados como son eventos, capacitaciones como por ejemplo la II Jornada de Concientización, con la temática de la Importancia de los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Turismo Accesible, así como asesoramientos para generar una mayor prevalencia de la accesibilidad en establecimientos turísticos (Andrade, 2019).

### **1.10 El turista con discapacidad**

Según la OMS (2018), en su informe mundial de la discapacidad señala que las personas con discapacidad representan un 15% de la población mundial, asimismo hace énfasis que para el año 2050 se estima que el 22% de los ciudadanos sean mayores de 60 años, al analizar las cifras se puede representar que se tendrá dos mil millones de oportunidades para el sector turístico, esto debido a que son los adultos mayores y los individuos con discapacidades lo que requieren de espacios que permitan su libre movilidad.

Un gran porcentaje de estas personas constituyen turistas efectivos o potenciales y se estima que más de 60 millones de personas con discapacidad viajan anualmente fuera de sus países de residencia sólo por motivos turísticos y recreativos (Perez & González, 2018). De esta manera, la cualidad fundamental que identifica al turista con discapacidad reside en el hecho de pertenecer a un colectivo de población socialmente desfavorecido. Siendo las personas con discapacidad las que tienen problemas de accesibilidad al entorno, por lo tanto, la accesibilidad para este colectivo exige, en muchas ocasiones,



unas condiciones mínimas en la adecuación técnica de las instalaciones y en la formación de los trabajadores que prestan los servicios turísticos (Fariñas, 2018).

En este orden de ideas, el turista con discapacidad se enfrenta a problemas de movilidad o comunicación, siendo estas consecuencias de consecuencia de la supresión o atenuación de las barreras que limitan la práctica del turismo por parte de los organismos y sus actores que prestan el servicio. Sin embargo, es de vital importancia que se reconozca que ser una persona con discapacidad no debería ser un impedimento para viajar y disfrutar de las vacaciones, ya que tienen derecho al acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos de toda índole.

### **1.11 Datos nacionales sobre la discapacidad**

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos en Ecuador (INEC) para el 2010 existían alrededor de 816.156 personas con discapacidad, siendo el 5.63% de la población total ecuatoriana (INEC, 2010). Más adelante, según datos del Ministerio de Salud, en el año 2014 se calificaron a 71.228 personas con discapacidad, convirtiéndose el año que más personas recibieron su condición de discapacidad. Para el año 2020, hasta el 23 de junio, se calificó a 12.987 personas, siendo la provincia de Guayas, la que agrupa a la mayor cantidad de personas con discapacidad con 129.518 personas, le sigue la provincia de Pichincha (80.661) y Manabí (50.720). En el otro extremo, es decir las provincias donde hay menos personas con discapacidad son: Zamora Chinchipe, Pastaza y Galápagos, con 4.192, 3.461 y 724 casos, respectivamente (Consejo de Discapacidades, 2020).

No obstante, según el Consejo de Discapacidades (CONADIS), de las cifras mencionadas anteriormente, solo se encuentran inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad 475.166 personas con diferentes discapacidades, de las cuales un 46,07% posee discapacidad física, un 22,82% intelectual, 14,10% auditiva, 11,59% visual, 5,42% psicosocial, predominando el género masculino con más del 56,15%. En lo que refiere a las edades, las personas que tienen entre 36 y 64 años concentran el 40,33% de quienes sufren alguna discapacidad. Las



personas de la tercera edad suman el 25,40%, mientras que los niños hasta nueve años de edad son el grupo que reporta menos discapacidad, con el 4,77%. (Consejo de Discapacidades, 2020). Es decir, la cifra disminuyó en un 50% en referencia a otros años. Sin embargo, cabe acotar que, el país no cuenta con cifras oficiales actualizadas, lo que no permite una adecuada y exitosa planificación turística nacional.

### **1.12 Discapacidades**

La OMS determina que la discapacidad es compleja, dinámica, multidimensional y controvertida. A lo largo de los años, se han construido teorías sobre su significado y el término experimentó una evolución significativa con el cambio de una perspectiva médica individual a una perspectiva estructural y social. Esto se ha descrito como un cambio de un "modelo médico" a un "modelo social" en el que la sociedad considera que las personas sufren alguna discapacidad y no sus cuerpos (Hernández, 2015).

La OMS considera la discapacidad como una enfermedad que origina un deterioro u otro problema de salud que requiere ayuda médica permanente, en forma de tratamiento individual por parte de profesionales (OMS, 2018). Debido a los estigmas sociales que las personas con discapacidad habían sufrido en el pasado, el modelo médico dio lugar a definiciones expresadas en términos principalmente peyorativos y generalistas (discapacitado, inválido, minusválido). Por lo que, uno de los cambios más trascendentales creados por el modelo social y recopilado en la Convención Internacional de la ONU en el año 2009 expone la adopción de una nueva expresión denominada como: persona con discapacidad.

La palabra "discapacidad" se añade como descriptor a la palabra más significativa a distinguirse, que es "persona". Para Muñoz (2017) la discapacidad surge cuando las personas tienen una condición sensorial, física o intelectual diferente al común de las personas, que les dificulta enfrentarse a barreras de acceso, sean sociales, culturales, materiales o físicas. Por lo tanto, es importante identificar las acciones que pueden optimizar el nivel de inclusión de las



personas con discapacidad, determinando si el principal problema de la discapacidad está en el entorno, en la ausencia de una atención adecuada, en la capacidad limitada de la persona o más bien en la combinación de varios de los factores.

### **1.12.1 Discapacidad Física**

De acuerdo con lo descrito por la OMS la discapacidad física es como “un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive” (OMS, 2000, p. 1).

La discapacidad física, es una condición sustancial y de largo plazo que afecta alguna parte del cuerpo de una persona, limita su funcionamiento físico, movilidad, resistencia o destreza. Pues, la pérdida de la capacidad física da como resultado que la persona tenga una capacidad reducida para realizar movimientos corporales como caminar, mover las manos y los brazos, sentarse y/o pararse, así como controlar sus músculos. Una discapacidad física no necesariamente le impide realizar tareas específicas, pero las hace más desafiantes, esto incluye tareas diarias que tardan más en completarse, como vestirse o dificultad para agarrar y transportar cosas (Observatorio discapacidad física, 2018). Es importante señalar que la definición de discapacidad física no se trata de la condición física en sí, sino de, cómo impacta en la vida diaria de la persona.

### **1.12.2 Discapacidad Psicosocial**

La discapacidad psicosocial se trata del impacto funcional y de las barreras que puede enfrentar alguien que vive con una condición de salud mental, una discapacidad psicosocial surge cuando alguien con una condición de salud mental interactúa con un entorno social que presenta barreras para su igualdad con los demás. Puesto que, alguien con discapacidad psicosocial puede necesitar apoyo para superar las barreras a la inclusión social que enfrenta, las experiencias pasadas de trauma son comunes para las personas con



discapacidad psicosocial, es importante ser sensible a los posibles impactos del trauma que pueden durar toda la vida (Fernández, Lojo, & Torre, 2010).

En la actualidad, se reconocen las enfermedades mentales como una condición de discapacidad psicosocial, se amplía la forma en que la persona debe ser apoyada y enmarca la importancia del desarrollo humano desde el ámbito social (Trigueros, 2019). Dentro de la temática de la discapacidad psicosocial Gómez et al. (2015), presenta un acercamiento ante las enfermedades mentales severas y crónicas, donde establece que se afecta el funcionamiento psicosocial y la integración comunitario, por lo que el individuo fundamentalmente padece de la pérdida de habilidades para el adecuado desempeño de roles sociales, consecuente con la disminución en la calidad de vida.

### **1.12.3 Discapacidad Intelectual**

La discapacidad intelectual o DI, es un término que se utiliza cuando una persona tiene ciertas limitaciones en el funcionamiento y en las habilidades cognitivas, incluidas las de comunicación, sociales y de autocuidado. Estas limitaciones pueden hacer que un niño se desarrolle y aprenda de manera más lenta o diferente que un niño con un desarrollo típico (Videa, 2016). La discapacidad intelectual puede ocurrir en cualquier momento antes de que un niño cumpla los 18 años, incluso antes del nacimiento. Según la Asociación Estadounidense de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (2017), una persona tiene discapacidad intelectual si cumple con tres criterios:

- El coeficiente intelectual está por debajo de 70-75.
- Existen limitaciones significativas en dos o más áreas de adaptación (habilidades que se necesitan para vivir, trabajar y jugar en la comunidad, como la comunicación o el cuidado personal).
- La condición se manifiesta antes de los 18 años.

La discapacidad intelectual, antes conocida como retraso mental, puede ser causada por una lesión, enfermedad o un problema en el cerebro, algunas enfermedades de discapacidad intelectual son, el síndrome de Down, el síndrome de alcoholismo fetal, el síndrome de X frágil. Algunos ocurren durante





la etapa de gestación o después de la misma, otras causas de discapacidad intelectual no ocurren hasta que el niño es mayor; estos pueden incluir lesiones graves en la cabeza, infecciones o derrames cerebrales (Salazar, Sanchez, Sibaja & Vicente, 2019).

#### **1.12.4 Discapacidad Sensorial (visual y auditiva)**

De acuerdo con la documentación provista por la Clasificación de Discapacitados del *Florida College System*, la discapacidad sensorial se encuentra subdividida en discapacidades auditivas y discapacidades visuales.

##### **1.12.4.1 Discapacidad auditiva**

Una pérdida auditiva de 30 decibelios o más, sin ayuda en el mejor oído. Los ejemplos incluyen la discapacidad auditiva conductiva, discapacidad auditiva neurosensorial, pérdida de audición de tonos altos o bajos, y pérdida de audición o sordera por trauma acústico (Salazar, Sanchez, Sibaja & Vicente, 2019).

Por lo que se puede presentar los siguientes niveles de discapacidad auditiva:

- Total.
- Leve: Utiliza aparato auditivo.
- Moderado: Utiliza aparato auditivo.
- Severa: Escucha vibraciones y ruidos.
- Grave: Escucha solo ruidos como silbidos

##### **1.12.4.2 Discapacidad visual**

Trastornos en la estructura y función del ojo, manifestado a través de una agudeza visual de 20/70 o menos en el mejor ojo después de la mejor corrección posible, un campo periférico tan restringido que afecta la capacidad del individuo para funcionar en un entorno educativo, o una pérdida progresiva de la visión. Los ejemplos incluyen, pero no se limitan a, los siguientes: cataratas, glaucoma, nistagmo, desprendimiento de retina, retinosis pigmentaria y estrabismo (Salazar, Sanchez, Sibaja & Vicente, 2019).

Por lo que se puede presentar los siguientes niveles de discapacidad visual:



- Ceguera.
- Baja visión.
- Moderada: Ve algunos detalles y utiliza herramientas ópticas.
- Severa: Ve siluetas, sombras o detalles gruesos.
- Profunda: Solo ve luz.

Tabla 1 Tipos de discapacidades

Discapacidad física	Discapacidad psicosocial	Discapacidad intelectual	Discapacidad auditiva	Discapacidad visual
Capacidad reducida para realizar movimientos corporales como caminar, mover las manos y los brazos, sentarse y/o pararse, así como controlar sus músculos.	Diferentes enfermedades mentales	El coeficiente intelectual está por debajo de 70-75.  Existen limitaciones (habilidades de comunicación o el cuidado personal).  La condición se manifiesta antes de los 18 años.	Pérdida auditiva de 30 decibeles o más:  Total.  Leve: Utiliza aparato auditivo.  Moderado: Utiliza aparato auditivo.  Severa: Escucha vibraciones y ruidos.  Grave: Escucha solo ruidos como silbidos	Agudeza visual de 20/70:  Ceguera  Baja visión  Moderada: Ve algunos detalles y utiliza herramientas ópticas.  Severa: Ve siluetas, sombras o detalles gruesos.  Profunda: Solo ve luz.

Fuente: elaborada por la autora, 2021.

### 1.13 Generalidades en la atención de turistas con discapacidad

Existen acciones de inclusión para que las personas con discapacidad puedan participar en las actividades turísticas a nivel global, estos esfuerzos se perciben no sólo en las instituciones gubernamentales, también en las que son del sector privado, por lo que hoy en día se pueden lograr grandes aportes en lo que corresponde a la accesibilidad en parques y centros de toda índole turística, y



por ende, se observan edificaciones con instalaciones que cuenten con los requisitos básicos de accesibilidad para las personas con discapacidad (Darcy & Dickson, 2014).

Los avances sobre la exposición de la importancia del turismo inclusivo han hecho que se desarrolle de manera continua acciones que permiten la accesibilidad a nivel de las sociedades alrededor del mundo, logrando de esta manera que, la atención al turista con discapacidad cobre auge, lo que permite que se haya generado cambios a beneficio de la accesibilidad (Gómez, 2011). En este orden de ideas, se debe resaltar la contribución de la OMT y sus numerosas recomendaciones sobre la importancia de la inclusión en la industria turística.

De esta manera, es España la encabeza un buen panorama actual en el sector turístico, ya que ha adquirido un gran protagonismo para diferentes sectores económicos y culturales, siendo este caracterizado en el disfrute de actividades turísticas y de ocio para las personas con discapacidad, siendo aquí en donde instituciones públicas y privadas han puesto todos sus esfuerzos para el desarrollo de acciones que permitan la atención adecuada a esta segmentación de turistas (Clemente, Bote, & Sánchez, 2018).

Conjuntamente, se destacan países como Austria, Berlín, Alemania, Suecia; Italia por las intervenciones en el espacio público, haciendo especial énfasis en la accesibilidad a los centros históricos de las ciudades antiguas, así como cambios en el transporte público, uso de rampas, recursos de apoyo para la planificación de los viajes a través de la ciudad bajo el esquema ciudad para todos, y la atención en cada uno de los puntos de comercio independientemente de la prestación de servicios (Linares, Hernández, & Rojas, 2018).

Contrario a lo que ocurre en Europa, los países de Latinoamérica no tienen una apuesta en común para garantizar el acceso de las personas con discapacidad, tal es el caso que se vive en Colombia. De La Hoz (2019) señala que una debilidad en algunos prestadores de servicios hoteleros es la regular atención que prestan los trabajadores a las personas con discapacidad, lo cual hace que



los empleados del sector cometan muchos errores al prestar el servicio, dando como resultado un cliente no satisfecho. Bajo este mismo contexto, en Perú se conoce que las causas del limitado desarrollo del turismo accesible se encuentran las pocas facilidades en los accesos para los visitantes con habilidades restringidas, así como el poco interés de los organismos locales en elaborar programas de formación en turismo accesible y el inadecuado acondicionamiento de equipamiento e infraestructura y de atención de la planta turística de hoteles y restaurantes para el recibimiento de personas con discapacidad (Rodríguez, 2018).

En el Ecuador, según el Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades (2020) recientemente se viene impulsando a través de un convenio entre el Ministerio de Turismo, la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física y la CONADIS, acuerdos de cooperación y promoción del turismo accesible en el país. Gracias a esto, la CONADIS podrá asesorar de manera técnica a las otras dos entidades en temas relacionados a la accesibilidad, información, comunicación educación y derechos de las personas con capacidades diferentes. En Guayaquil, CONADIS (s.f.) durante el gobierno de Lenin Moreno, se promocionó:

el lanzamiento de la Política Pública de Turismo Accesible 2030, enfocada a reducir brechas de desigualdad para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores, y posicionar al Ecuador como destino turístico accesible e inclusivo. (párr. 1)

Con lo cual, el país da los primeros pasos hacia una inclusión turística no solo para personas con capacidades diferentes, sino que además beneficia a aquellas que presentan movilidad reducida e incluso a personas de la tercera edad. Esta promoción, si bien se presentó en la ciudad de Guayaquil, a través de los diferentes GADs de todo el país, entidades asociadas al turismo, públicos y privados, se difunde a todo el Ecuador.



Si se considera, los contextos complejos que se vive en Latinoamérica, especialmente en el sur del continente, se puede denotar las carencias de acciones y normas, que a pesar que las leyes promulgan la participación en la construcción de estrategias que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad, la efectividad de estos procesos es mínima dado que el crecimiento acelerado no accede realizar un ejercicio cuidadoso de análisis de las fortalezas y debilidades de los sujetos que integran las comunidad en relación a su cultura y adaptación al ciclo vital.

En consideración a todo lo mencionado, se concluye que el constante crecimiento en la industria hotelera, demanda requisitos de calidad cada vez más exigentes, uno de ellos es ofrecer servicios a la medida, que brinden respuestas a las necesidades de los huéspedes o usuarios, sin discriminación alguna, donde no existan barreras de ningún tipo, ya sean de origen arquitectónicas, de comunicación y actitudinales. Sin embargo, existen factores que no permiten que se de en totalidad la accesibilidad. Por lo que se considera que se debe de fortalecer las acciones y normativas públicas, así también los conocimientos de los servidores especializados para la atención a personas con discapacidad, generará mercados turísticos más competitivos.



## CAPÍTULO II

### LA HOTELERÍA ANTE EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

#### 2.1 Hotel, definición y características

Delimitando a la terminología de la palabra, el término hotel proviene del francés *hôtel* que significa establecimiento cómodo, actualmente se lo representa como un establecimiento que proporciona alojamiento, alimentación y otros servicios (Fonseca, 2007). Ampliando el concepto, Cáscales et.al. (2017) define al hotel como “una institución de carácter público que ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, el cual opera con la finalidad de obtener utilidades” (p. 132).

La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y alimentación, ya sea en habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios (Ferrando, 2012). Por lo que, los hoteles se pueden clasificar por estrellas, letras, clases o diamantes; el tipo de clasificación dependerá de las naciones en donde se encuentren ubicados y las políticas que rigen en la misma (Fonseca, 2007). En lo que corresponde a Ecuador el tipo de clasificación que se utiliza es por estrellas, estas son concedidas de acuerdo con parámetros como ubicación del hotel y tipos de servicios que brindan a los huéspedes o clientes (Calle, Lazo, & Granados, 2018).

Datos del Barómetro de la Organización Mundial del Turismo (2021, citado en Statista, 2021), cuya función es medir e identificar la percepción de todos los actores que participan en el entorno turístico, señalan que la industria hotelera constituye el negocio más grande del planeta. Más de 534,129 unidades hoteleras operadas a nivel mundial, en el año 2019, el mercado del sector hotelero y turístico en todo el mundo alcanzó los 1,21 billones de dólares estadounidenses, se pronosticaba que el sector alcanzaría los 1,22 billones de dólares estadounidenses en 2021.



En este orden de ideas, y previo a la pandemia, la industria hotelera mundial estuvo compuesta por \$525 mil millones y 18 millones de habitaciones, siendo el 54% de las habitaciones afiliadas a una Cadena regional (de marca), entre los cinco principales grupos de hoteles, *IHG, Marriott, Hilton, Wyndham y Accor*; mismos que representan el 25% de la cuota de mercado, frente a una cartera de desarrollo de hoteles en planificación o en construcción. Bajo este esquema se establece que cíclica; en donde las fluctuaciones tienden a reflejar la interacción entre la demanda y la oferta de la industria y la intervención de los entornos macroeconómicos y la injerencia de los factores políticos, económicos y naturales como el terrorismo, las condiciones del mercado petrolero, las catástrofes de índole natural pueden afectar la demanda y suministro (InterContinental Hotels Group , 2020).

Basado en lo expuesto se establece que, la industria hotelera ha progresado en los últimos tiempos por el incremento de la demanda en el sector turístico a nivel global lo que ha originado cambios de índole administrativo y de infraestructura, el contexto institucional está también registrando cambios importantes, llevando a brindar servicios a todo tipo de clientes, es decir, se ha establecido propuestas de accesibilidad universal, lo cual hace referencia al “conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (OMT, 2016, p. 67).

A nivel global, se han establecido normas para que la infraestructura física se adapte para personas con discapacidad, por lo que resulta necesario adecuar los entornos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, en este sentido, la Unión Europea y el Consejo de Europa, reconocen respectivamente el derecho de todas las personas a la igualdad ante la ley, por lo que se establecieron estrategias sobre discapacidad 2010-2020, estas se han fijado el objetivo renovar a Europa sin barreras (Millán, 2010). De las consideraciones anteriores, es España la que posee el liderazgo mundial en accesibilidad turística en el entorno hotelero, basándose en la Guía de Pautas Básicas de Atención a Clientes con Discapacidad en el Entorno Hotelero, para



ello se han contemplado Fondos Europeos, ya que se considera a la accesibilidad un elemento transversal que debe tomarse en cuenta desde el diseño del propio proyecto hotelero (Marichal & Estalella, 2020).

Conjuntamente, se estimaron acciones para que Japón aumente el número de habitaciones de hotel aptas para sillas de ruedas antes de los Juegos Olímpicos de 2020, se impuso la política que los hoteles con más de 200 habitaciones deben tener, como mínimo, tres habitaciones accesibles (Stonesifer, 2018). Asimismo, países como México han adaptado su industria hotelera al modelo accesible, lo que ha originado aumento en cuanto a demanda y prestadores de servicios durante los últimos años, por lo que la hotelería de esta región se ha adaptado, ofreciendo el mobiliario con las medidas adecuadas; puertas anchas para permitir el paso de una silla de ruedas, baños con acceso plano a la regadera y barras de sujeción, alarmas visuales para personas con discapacidad auditiva, conjuntamente el personal está capacitado y tiene el conocimiento absoluto para ofrecer un servicio 100 % seguro y confiable a todos sus visitantes con alguna discapacidad o movilidad reducida (Hernandez, 2015).

En lo que refiere a Argentina, la Red de Turismo Accesible de la República de Argentina describe en comparación con el resto del continente, se encuentra bastante más avanzada en este tipo de iniciativas, a pesar de que todavía existe algunas brechas, sin embargo, se han establecido acciones mancomunadas entre lo público y privado (López, 2017).

En lo que corresponde al contexto ecuatoriano, según la normativa del Acuerdo Ministerial No. 2015002-A de 25.02.2015. R.O. 465 de 24.03.2015 en el Reglamento de Alojamiento Turístico en el Ecuador, codificado por la Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC), una infraestructura hotelera de cuatro o cinco estrellas debe contar con al menos un 2% de habitaciones accesibles, de la capacidad máxima de habitaciones, mismas que son destinadas y de uso exclusivo para personas con discapacidad y de preferencia deben situarse en la planta baja, sin embargo, los hoteles de 3 estrellas o menos no están en la obligación legal de rediseñar o poseer habitaciones para personas con discapacidad.





En este sentido, el Ministerio de Turismo de Ecuador, regula la actividad en el área hotelera, mismo que se da a través Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador (2016), siendo este el que señala que el hotel se caracteriza por ser un:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de Alimentos y Bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (pág. 11)

El Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, también hace énfasis que los establecimientos hoteleros tienen obligaciones en cuanto a la accesibilidad, en su artículo 6, en donde menciona los derechos y obligaciones de las empresas de alojamiento turístico, en referencia al temario señala de manera textual que “se deben cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en el Reglamento, asimismo, debe acogerse a las especificaciones contenidas en las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico” (Ministerio de Turismo, 2016).

En este orden de ideas, la norma INEN sobre accesibilidad al medio físico, se acoge a la metodología de accesibilidad universal basada en el documento que lleva el mismo nombre creada en el 2016, caracterizada por ser la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, aprovechables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad de la manera más autónoma y natural posible, debe adquirir la condición de accesibilidad mediante las adecuaciones o modificaciones de acuerdo a la funcionalidad de las capacidades humanas.



La normativa expone características que facilitan la movilidad humana en un espacio determinado, entre ellas están

<b>Variable</b>	<b>Norma</b>
Rampas externas a desnivel	NTE INEN 2245
Gradas externas (ingresos)	NTE INEN 2249
Vías de circulación peatonal	NTE INEN 2243
Pasamanos	NTE INEN 2244
Señalética informativa y preventiva	NTE INEN 2239
Puertas automáticas	NTE INEN 2309
Ascensor	NTE INEN 3139
Adaptación del counter o recibidor para sillas de ruedas o personas de talla baja	NTE INEN 2314
Registro en sistema Braille, rotulación para personas ciegas	NTE INEN 2250
Rotulación para personas ciegas, por ejemplo; Braille, cedulas con alto relieve (planos apticos) y rotulación grafica clara	NTE INEN 2850
Baños adaptados (espacios libres de maniobra, barras de apoyo, ubicación de espejo, grifería de pulsación, palanca o sensor, lavabo sin pedestal, accesorios de limpieza)	NTE INEN 2239

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria, 2015.

Tomando en consideración lo antes mencionado, se extrapola que el turismo para personas con discapacidad o turismo accesible, hace referencia al proceso requerido para asegurar que el transporte, destino y atracciones de todo el sistema turístico, así como el alojamiento, deben cumplir de manera adecuada las necesidades de las personas que presentan algún tipo de discapacidad, delimitando al área del hotelería, se estima que, los entes gubernamentales a nivel global están intentado contrarrestar las necesidades que enfrentan las personas con discapacidad. Sin embargo, pese a que hay avances significativos



durante la última década, muchos países de todo el mundo han aprobado legislaciones que prohíben cualquier forma de discriminación hacia las personas con discapacidad y han incluido pautas para que los actores de la industria hotelera modifiquen sus instalaciones, pese a ello, aún existe una brecha sobre accesibilidad turística hotelera en países en perspectiva de desarrollo.

## **2.2 Antecedentes de la Cadena COMISERSA (Comidas y Servicios S.A)**

COMISERSA S.A es una empresa ecuatoriana fundada el 26 de febrero de 1982 como operadora turística, misma que posee experiencia en administración de servicios hoteleros, definiéndose posteriormente como cadena a nivel nacional, es por ello que cuenta con un equipo de trabajo multidisciplinario constituido por profesionales calificados en cada una de las áreas de especialidad y servicios ofrecidos. A lo largo de su trayectoria, se ha ido posicionando como una de las principales cadenas hoteleras nacionales que se ha hecho responsable del direccionamiento de algunos establecimientos de alojamiento, los mismos que cumplen políticas estrictas de la empresa y a nivel nacional, se encarga de empresas hoteleras que se encuentran ubicadas en las principales ciudades de las provincias de El Guayas, Manabí, Pichincha y Azuay.

Esta organización se encarga de brindar soluciones a diferentes establecimientos del ámbito turístico, las cuáles van desde la operación de hoteles o restaurantes, servicios de consultoría en diferentes ámbitos, investigaciones, entre otras (Comisersa , 2018).

Basado en ello, COMISERSA se encarga de impulsar en todas sus líneas de negocio, políticas y procedimientos de sostenibilidad y apoyo social además de impulsar proyectos de investigación gastronómicos en la Amazonía y en el archipiélago de Galápagos (Comisersa , 2018).

### **2.2.1 Hoteles de la Cadena COMISERSA a nivel nacional**

Según la entrevista con el personal administrativo de la Cadena COMISERSA, se puede definir que el modelo de negocio aplicado a nivel nacional es bajo un contrato de alquiler del inmueble, la cadena establece contacto directo con los



propietarios para realizar un estudio minucioso del establecimiento con el que quieren trabajar, esto incluye un estudio financiero y de mercado en donde se analiza la ubicación, la categorización, el número de habitaciones que posee, y el grado de automatización, una vez aprobado el estudio se procede a firmar el contrato que por lo general sobrepasa el término de tres años, con un pago mensual fijo hasta finiquitar el contrato, se indican ciertas políticas que aplicará la empresa.

En este orden de ideas, es la empresa COMISERSA, la que asume la administración y el control de diferentes hoteles situados en las principales ciudades del Ecuador, del mismo modo se le designa la facultad de reclutar al personal necesario para la operación con el fin de cumplir las metas establecidas. Detallando, los establecimientos hoteleros que pertenecen a la Cadena COMISERSA a nivel nacional, según lo destaca la página oficial web de (Comisersa , 2018) se encuentran detallados en la siguiente tabla:



Tabla 2 Establecimientos hoteleros que pertenecen a la Cadena COMISERSA

Nombre	Ubicación - Ciudad	Categorización	Habitaciones	Servicios
Hotel El Conquistador	Cuenca	4 estrellas	42	Restaurante – Bar - Salones de Eventos - Parqueadero
Hotel Ambato	Ambato	4 estrellas	41	Hospedaje – Restaurante - Bar -Salones de Eventos - Parqueadero - Business Center
Lugano Hotel	Quito	4 estrellas	23	Restaurante-Bar - Salones de Eventos – Parqueadero - Business Center
Hotel CITIMED	Quito	4 estrellas	28	Restaurante – Bar - Salones de Eventos – Parqueadero - Business Center
Hotel Château Rose	Guayaquil	4 estrellas	S/I	Restaurante – Piscina – Gimnasio – Parqueadero - Business Center
Hostería Totoral Resort	Ibarra	3 estrellas	21	Hospedaje en cabañas - Restaurante - Piscina - Áreas Verdes – Deportes - Parqueadero
Hostería Resort Arhaná	Gualaceo	3 estrellas	20	Restaurante - Bar –Piscina - SPA – Parqueadero - Business Center
Hotel Presidente	Cuenca	4 estrellas	70	Restaurante - Bar -Salones de Eventos - Parqueadero
Hotel Zamorano	Loja	4 estrellas	30	Restaurante - Bar - Salones de Eventos - Parqueadero - Business Center

Fuente: Michelle Dennise Cordero Aguilar, tomado de la fuente de investigación Cadena COMISERSA, 2019.

Como se observa, los establecimientos de la Cadena COMISERSA, se encuentran ubicados en varias ciudades del contexto ecuatoriano, lo que significa un plus en la administración de los mismos y su direccionamiento. Se encuentra una similitud en características de todos los establecimientos tanto en la categorización, como en los servicios ofertados. Además, como se puede observar en la tabla, el Hotel Presidente y Hotel El Conquistador son aquellos que cuentan con más habitaciones, por lo que se debe tomar mayor consideración para cubrir las necesidades de accesibilidad.



## 2.2.2 Hoteles de la Cadena COMISERSA en Cuenca

La Cadena COMISERSA conoce el potencial que presenta la ciudad de Cuenca, es por ello que de primera mano obtuvo la administración de Hotel El Conquistador y años después, Hotel Presidente, con el manejo de los dos hoteles garantizan mayor cobertura a su distinguida cartera de clientes.

La Cadena COMISERSA se encuentra enfocada a un mercado de índole corporativo, conservando y direccionando establecimientos hoteleros que poseen categoría 3 y 4 estrellas, mismos que se encuentran ubicados de manera estratégica en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, en lo que refiere a las nóminas de personal, en la actualidad no se manejan con gran amplitud debido a la baja ocupación ocasionada por las medidas preventivas que fueron tomadas por la emergencia sanitaria, lo que llevó a la reducción de personal (Cadena COMISERSA, 2019).

En la actualidad la industria turística se ha visto afectada por las diferentes medidas que surgieron a raíz del brote pandémico COVID-19, así lo menciona la OMS señalando que este sector es el más afectado de todas las grandes secciones económicas. En su última edición, el Barómetro de la OMT, indicó que el confinamiento casi total impuesto como respuesta a la pandemia redujo en mayor el número de turistas internacionales en un 98% en comparación con el año 2019 (OMT, 2020).

En el contexto ecuatoriano el Ministerio de Turismo a través de sus datos estadísticos expone que, durante el año 2018, cerca de 1'120,810 turistas arribaron al país, lo que representa un 15% más en comparación con el 2017 (978,562), es decir que se mantuvo la tendencia de crecimiento a nivel mundial, ya que las cifras comparadas con el año 2019, en donde los boletines de turismo, señalan que 1'124,685 turistas han entrado por las diferentes vías en los últimos siete meses (Ministerio de Turismo, 2019).

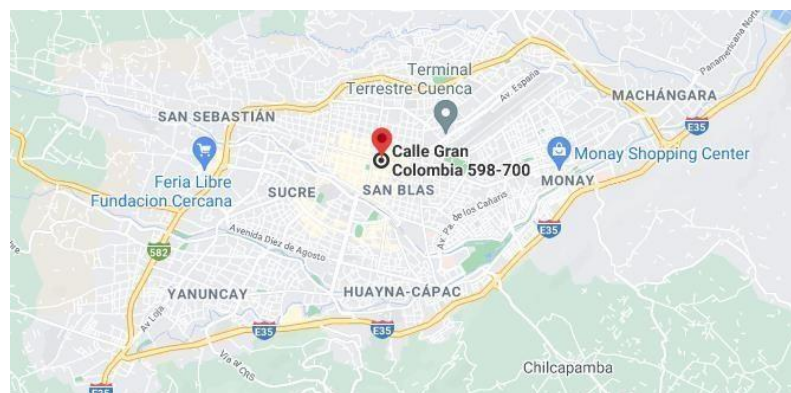
Sin embargo, en la actualidad el Ministerio de Turismo ha estimado que el sector turístico de Ecuador ha perdido mensualmente hasta unos USD 400 millones a



causa de la pandemia que obligó el cierre de fronteras en el país, ya que solo operó el área de alimentación y hospedaje, recibiendo a unos 10,000 ecuatorianos que retornaron de otros países y estaban forzados a cumplir una cuarentena en hoteles bajo vigilancia médica antes de volver a sus hogares. (Ministerio de Turismo, 2020).

Dichas afectaciones se vieron reflejadas en el poco flujo de visitantes que recibió la ciudad de Cuenca, lo que expuso una carga baja de turistas en el área hotelera y causó extrema preocupación a los administrativos de los hoteles de estudio, quienes aún se encuentran analizando las tendencias actuales.

### 2.2.2.1 Hotel El Conquistador



*Figura 1* Ubicación del Hotel El Conquistador  
Adaptado de Maps, por Google Maps, s.f.

<https://www.google.com.ec/maps/dir/-2.8964266,-79.002508/@-2.896037,-79.0343486,13z> de dominio público.

Hotel El Conquistador se apertura en el año de 1975, ubicado en pleno centro histórico y comercial de la ciudad de Cuenca, es un establecimiento preferido por empresarios corporativos y turistas nacionales e internacionales. En lo que refiere a su historia, la construcción del establecimiento estuvo a cargo de la familia Nieto, propietarios del lugar por un lapso de 38 años, el edificio fue construido desde un inicio con diseño arquitectónico para hotel, después de varios años el establecimiento fue vendido a la Familia Ochoa García, quienes fueron los responsables de realizar varias reformas en las instalaciones, por lo que el ambiente se tornó más iluminado y moderno; se implementó un elevador



para sus cinco pisos, además se colocaron llaves magnéticas y otras adecuaciones innovadoras.

Para enero del año 2018, la administración del hotel pasa a manos de la Empresa COMISERSA (Quezada, 2018), quienes lo manejan hasta la actualidad bajo su modelo de negocio. El establecimiento está considerado como un hotel de primera, categorizado por cuatro estrellas, por lo que sus servicios se centran en hospedaje, servicio de alimentos y bebidas con su restaurante y la oferta de eventos en sus diferentes salones de conferencias.

Hotel El Conquistador cuenta con 42 habitaciones, cada una de ellas equipadas con todos los servicios que demanda el mercado actual, cuenta con dos salones; salón Castellana I con capacidad para 120 personas y Castellana II con una capacidad para 30 personas, lo que permite ofrecer espacios idóneos que satisfacen las necesidades de los clientes. Finalmente, brinda innovaciones en su estructura, tales como en el lobby, bar y en su Restaurante Nuevo Mundo, con tendencias actuales y una amplia carta con alternativas clásicas y modernas que el cliente puede escoger (Hotel Conquistador , 2019).

### 2.2.2.2 Hotel Presidente

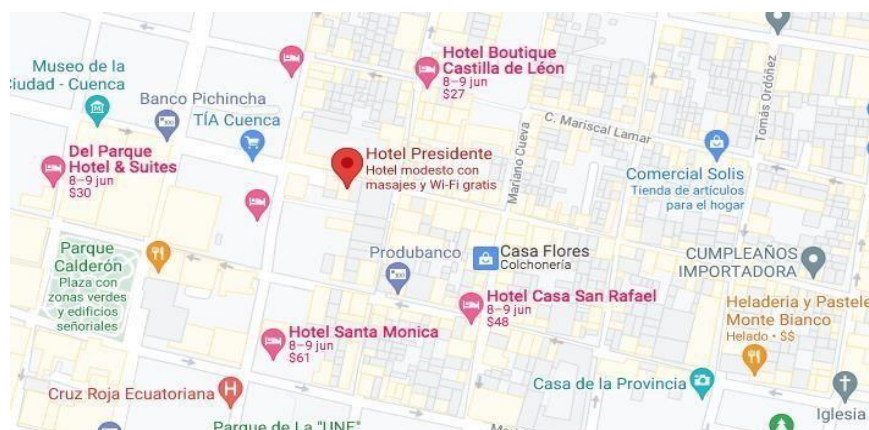


Figura 2 Ubicación del Hotel Presidente  
Adaptado de Maps, por Google Maps, s.f.

<https://www.google.com/maps/place/Hotel+Presidente/@-2.8965057,-79.0044008,17z/data=!3m1!4b1!4m8!3m7!1s0x91cd1816d26c7971:0xf6cc2775139840a8!5m2!4m1!1i2!8m2!3d-2.8965085!4d-79.0022126> de dominio público





Su inauguración se dio hace 20 años, es decir en 1998, empezó con el nombre de Hotel Presidente y a su cargo estuvo el Sr. José Ugalde Jerves, como propietario y gerente del edificio. Ubicado también en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, su dirección es Gran Colombia entre Hermano Miguel y Presidente Borrero. En el año 2006 Hotel Presidente, implementó un nuevo servicio y cambió su nombre a Hotel Casino Presidente. Dicho servicio funcionaba en el primer piso del inmueble hasta la nueva reforma ecuatoriana en el año 2011, misma que hace referencia mediante Consulta Popular llevada a cabo el 7 de mayo del 2011, mediante oficio No. MT-2011-1626, el Ministerio de Turismo hace la siguiente consulta al Procurador General del Estado: "¿Es procedente o no que el Ministerio de Turismo continúe con el otorgamiento del registro de Turismo o permisos a los casinos y salas de juego (bingo-mecánicos), a propósito de los procedimientos administrativos que se encuentran en trámite, observando el mandato de la consulta popular de 7 de mayo de 2011, constante en la pregunta 7; en donde de forma mayoritaria se estableció, prohibir el establecimiento de negocios dedicados a los juegos de azar tales como casinos y salas de juegos (Presidencia de la República , 2011).

Tiempo después el hotel obtuvo algunas mejoras bajo la administración del Economista Galo Álvarez, con modificaciones en su infraestructura, implementando dos elevadores desde su primer piso, para que, finalmente en el año 2016 su administración pasará a manos de la Cadena hotelera COMISERSA (Quezada, 2018).

El establecimiento está considerado como un hotel de primera, categorizado por 4 estrellas, cuenta con 70 habitaciones, con una capacidad máxima de 120 personas aproximadamente, entre los servicios que ofrece en la actualidad el hotel están; hospedaje y desayuno, estos se encuentran incluidos en la tarifa, adicional internet ilimitado, canales internacionales, servicio de teléfono, parqueadero, caja fuerte en gerencia y recepción 24 horas.

De igual manera que el Hotel El Conquistador, este establecimiento cuenta con dos salones de diferente capacidad y un restaurante ubicado en el último piso



del establecimiento que por el momento sólo ofrece servicio de desayuno buffet para clientes (Hotel Presidente, 2019). A continuación, se presenta de manera detallada las principales características de cada hotel:

	<b>Hotel El Conquistador</b>	<b>Hotel Presidente</b>
<b>Ubicación</b>	Centro histórico	Centro histórico
<b>Apertura</b>	1975	1998
<b>Primeros propietarios</b>	Familia Nieto	Sr. José Ugalde
<b>Habitaciones</b>	42	70
<b>Ingresa a COMISERSA</b>	2018	2016
<b>Categoría</b>	4 estrellas	4 estrellas
<b>Capacidad personas</b>	120	120
<b>Salones de eventos</b>	2	2

Fuente: elaboración propia.

### **2.3 Metodología. Diagnóstico de los servicios ofertados para turistas con discapacidad.**

Para el diagnóstico de los servicios ofertados para turistas con discapacidad en los hoteles de la Cadena COMISERSA ubicados en la ciudad de Cuenca, Hotel El Conquistador y Presidente, se efectuó de primera instancia una solicitud dirigida a los directivos, con el fin de obtener el debido consentimiento y permiso para la realización del trabajo de campo en las infraestructuras hoteleras.

En ese sentido, se empleó una metodología mixta, por una parte, cuantitativa por medio de la aplicación de encuestas a los colaboradores de ambos hoteles en los diferentes departamentos operativos, y por otra parte, para mayor conocimiento, a través del enfoque cualitativo, se aplicaron entrevistas a los directivos administrativos de la cadena y la técnica de la observación. Finalmente, se ejecutaron entrevistas a varios actores que representan la inclusión social, en este sentido la metodología utilizada se desarrolló con el fin



de cumplir los objetivos de estudio, siendo ejecutadas en el mes de marzo del 2021.

### **2.3.1 Encuestas**

De primera instancia se realizaron varias encuestas (ver Anexo 3 al Anexo 8) para todo el personal de los hoteles de estudio, quienes tienen contacto directo con los clientes y conocen los procesos actuales, el cuestionario validado se basó en la escala de Likert y fueron específicas para cada departamento dentro de los hoteles. En los Departamento de Ama de Llaves de ambos establecimientos se tiene un total de cuatro trabajadores, en el Departamento de Alimentos y Bebidas de igual manera son cuatro colaboradores y en Recepción se cuenta con un total de ocho personas laborando para la Cadena COMISERSA en la ciudad de Cuenca.

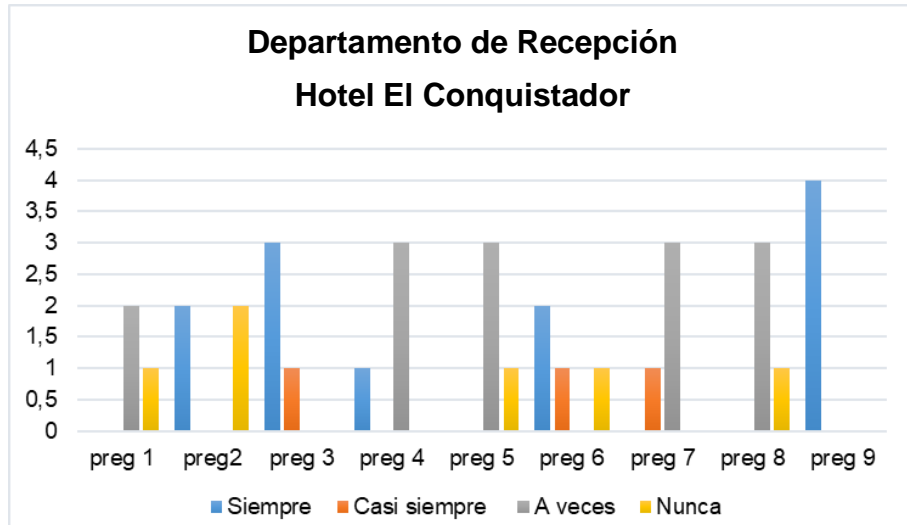
El diseño de las encuestas se basó en la Norma INEN (discapacidad) y en el actual Reglamento de Alojamiento, con el fin de cumplir el objetivo del proyecto de intervención, que radica en analizar la situación actual en la atención a turistas con discapacidad que se brinda en los hoteles de la Cadena COMISERSA ubicados en Cuenca, Ecuador.



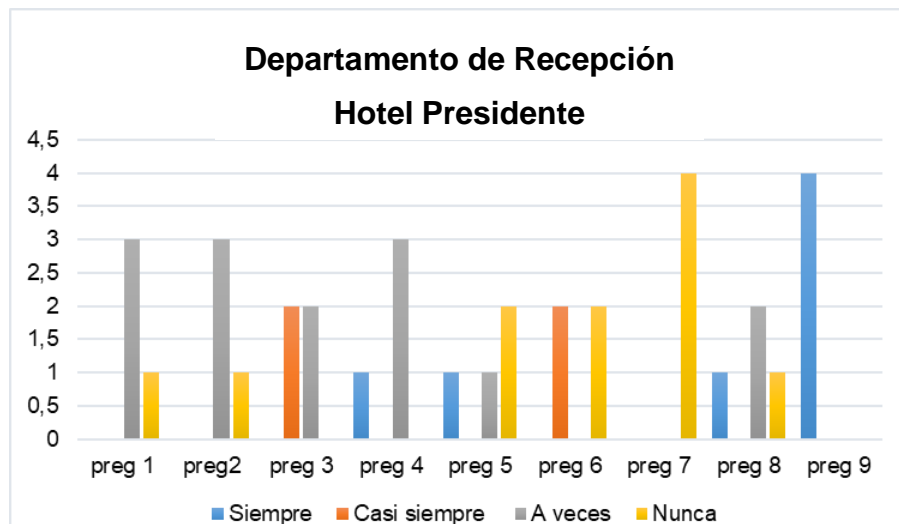
## 2.4. Resultados

### 2.4.1 Departamento de Recepción

Como primer punto se detallará los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Recepción.



*Figura 3* Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Recepción Fuente: Datos tomados de las encuestadas efectuadas a colaboradores del Hotel El Conquistador, 2021.



*Figura 4* Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Recepción Fuente: Datos tomados de las encuestadas efectuadas a colaboradores del Hotel Presidente, 2021.



#### **2.4.1.1 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #1: ¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?**

Se puede apreciar que existe similitud entre los hoteles de estudio, es así como, tanto Hotel El Conquistador como Hotel Presidente indicaron en su mayoría haber prestado a veces algún servicio de atención a personas con discapacidad; sin embargo, es el Hotel Presidente el que ha recibido más visitantes con discapacidad.

#### **2.4.1.2 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #2: ¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?**

El personal de Hotel El Conquistador indica que siempre y nunca haber prestado algún servicio de atención a personas con discapacidad, mientras que en el Hotel Presidente a veces. En ese sentido, se puede deducir que ambos hoteles han recibido en algún momento a personas con discapacidad, sin embargo, no todo el personal de dicho departamento necesariamente atendió a un cliente con capacidades diferentes, como es el caso del Hotel El Conquistador.

#### **2.4.1.3 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #3: ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?**

En el caso del Hotel El Conquistador, se pudo observar que el personal encargado de recepción considera mayoritariamente que se debe atender a las necesidades individuales de cada persona con discapacidad, en tanto que en el Hotel Presidente consideran tanto la atención a las necesidades como la facilidad de movilización entre las dos primeras prioridades que se deben tener con los clientes con capacidades diferentes. Por lo tanto, se puede observar la apertura que da el personal para que el cliente pueda recibir un trato adecuado durante toda su estadía.



**2.4.1.4 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #4: ¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera?**

En relación a la accesibilidad que debe tener los hoteles para que las personas con discapacidad puedan acceder a las instalaciones de acuerdo al modelo universal de accesibilidad hotelera, en ambos casos, se respondió mayoritariamente que presentan un cumplimiento parcial, es decir, que para ambos casos, no todas las áreas de los hoteles cuentan con infraestructura enfocada a la accesibilidad de personas con discapacidad, lo cual constituye una deficiencia para ambos casos.

**2.4.1.5 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #5: ¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención a los requerimientos de las personas con discapacidad?**

En el caso del primer hotel, el personal manifestó a veces haber recibido algún tipo de capacitación acerca de la atención de requerimientos de las personas con discapacidad, en tanto que el segundo hotel, casi siempre recibe capacitaciones sobre la atención a dichas personas. En ese sentido, se puede apreciar que la parte administrativa se preocupa por contar con personal capacitado en el tema de atención a los requerimientos de personas con discapacidad.

**2.4.1.6 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #6: ¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?**

En concordancia con la pregunta anterior, no todo el personal de recepción se considera totalmente capacitado para atender a una persona con discapacidad, ya que no todos han recibido capacitaciones, y los que, si han recibido, han respondido en la pregunta anterior de manera parcial. Por lo tanto, se puede considerar que, si bien existe personal en ambos hoteles que tienen



conocimiento acerca del manejo de personas con discapacidad, no se sienten 100% preparados en el tema, ya que de por sí, la temática es relativamente nueva en el medio.

**2.4.1.7 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #7: ¿Considera que los servicios e instalaciones del área de Recepción se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?**

En el caso del departamento de recepción del Hotel El Conquistador, se obtuvo que las instalaciones cuentan con accesibilidad deficiente, en tanto que en el Hotel Presidente no se cuenta con espacios adaptados para una óptima atención para personas con discapacidad. En ese sentido, se comprende que ningún hotel cuenta con los requisitos mínimos para una adecuada atención para estas personas, lo cual representa una debilidad para ambos establecimientos.

**2.4.1.8 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #8: ¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?**

Se puede observar en la tabla que ambos hoteles cuentan con políticas enfocadas en la inclusión de personas discapacitadas, no obstante, son mínimas y algunos empleados incluso desconocen de dichas políticas. Por lo tanto, se puede observar falencias desde la parte administrativa, puesto que no se ha preocupado lo suficiente por establecer medidas y lineamientos encaminados a una mejora en la atención de personas discapacitadas.

**2.4.1.9 Análisis comparativo de los departamentos de recepción de los dos hoteles en la pregunta #9: ¿Considera necesario que el Hotel El Conquistador establezca una política de atención a personas con discapacidad?**

En esta última pregunta, para el personal de los departamentos de recepción, estuvieron totalmente de acuerdo en que es necesario que se establezcan



políticas de atención a personas con discapacidad de acuerdo a la normativa nacional vigente, de manera que se fortalezca, desde la parte administrativa hasta las áreas operativas, un ambiente integrador donde todo el personal encamine sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de personas con discapacidad que visiten sus instalaciones.

En conclusión, se puede decir que los Departamentos de Recepción de los hoteles en estudio no cuentan con la suficiente iniciativa para realizar la atención necesaria a un turismo inclusivo.

### 2.4.2 Departamento de Ama de Llaves

A continuación, el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Ama de Llaves de los hoteles de estudio

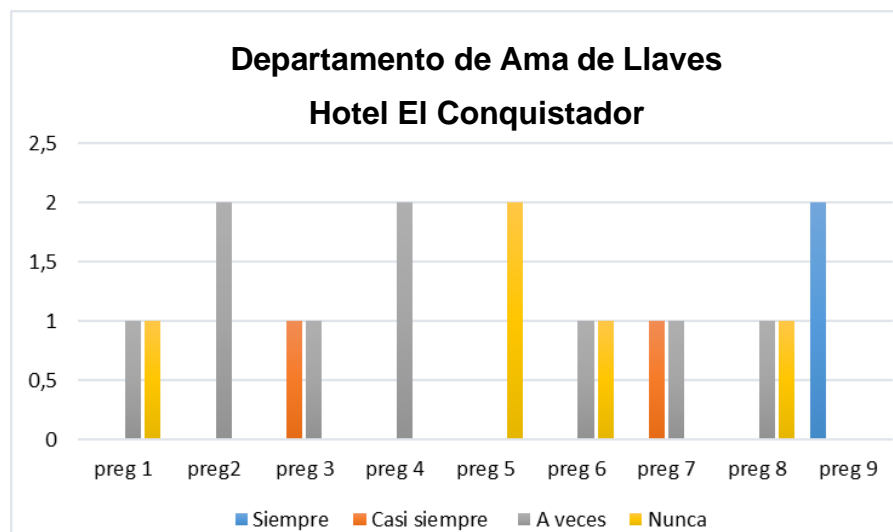


Figura 5 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Ama de Llaves Fuente: Datos tomados de las encuestas efectuadas a colaboradores del Hotel El Conquistador, 2021.



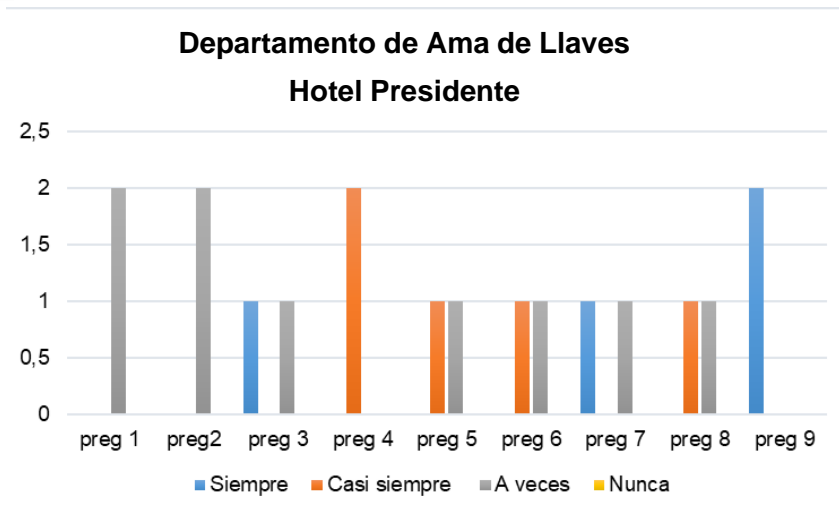


Figura 6 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Ama de Llaves Fuente: Datos tomados de las encuestadas efectuadas a colaboradores del Hotel Presidente, 2021.

#### 2.4.2.1 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #1: ¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?

En el caso del hotel El Conquistador, se menciona que el personal rara vez ha atendido a personas con discapacidad o nunca han atendido a una, en tanto que en el hotel Presidente si han atendido a estas personas. Eso quiere decir, que si bien no existe gran afluencia de personas con problemas de discapacidad, si existen visitas que requieren todas las facilidades para su acceso a las instalaciones de ambos hoteles.

#### 2.4.2.2 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #2: ¿Con qué frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?

En lo referente a la frecuencia de hospedaje, en el hotel El Conquistador a veces suelen acudir personas con discapacidad, en tanto que en el Hotel Presidente acuden de manera más frecuente, lo que resalta la importancia de implementar procesos para mejorar la atención y servicio a personas con capacidades diferentes.



**2.4.2.3 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #3: ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?**

En el caso de ambos hoteles, se considera a la accesibilidad como la principal necesidad que tienen las personas con discapacidad, ya que, por su condición, resulta un tanto más complejo los procesos de atención y traslado dentro de las instalaciones.

**2.4.2.4 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #4: ¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera en el área de habitaciones?**

El hotel El Conquistador cuenta con mínimas vías de acceso que se encuentren alineadas a lo dispuesto por el modelo universal de accesibilidad, en tanto que el hotel Presidente, posee mayor cantidad de vías alternas para personas con problemas de discapacidad. Por lo tanto, el segundo hotel se encuentra mejor preparado para atender a estas personas, con respecto al primero.

**2.4.2.5 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #5: ¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención de requerimientos de las personas con discapacidad?**

Dentro del departamento de Ama de Llaves del hotel El Conquistador, nunca se ha recibido capacitación alguna acerca de la atención de requerimientos de personas con discapacidad; por otra parte, en el hotel Presidente, en la misma, área, si han recibido capacitaciones con respecto al tema.



**2.4.2.6 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #6: ¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?**

En el hotel El Conquistador pocos son los empleados que se consideran capacitados para atender adecuadamente a personas discapacitadas, en tanto que, en segundo hotel, se puede apreciar un incremento en cuanto al criterio mencionado. En ese sentido, se observa, al igual que la pregunta anterior, que el hotel Presidente se encuentra con mejores niveles para la atención a personas con discapacidad.

**2.4.2.7 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #7: ¿Considera que los servicios e instalaciones del área de habitaciones se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?**

Los empleados del departamento de Ama de Llaves del hotel El Conquistador, considera que las instalaciones y el servicio que ofrecen se encuentran adaptados parcialmente, en tanto que dentro del hotel Presidente, consideran que sus instalaciones se encuentran en mejores condiciones para la atención para personas con discapacidad. Según esta consideración, el hotel Presidente presenta mejores características de accesibilidad.

**2.4.2.8 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #8: ¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?**

En el mismo sentido de la pregunta anterior, el personal de Ama de Llaves no considera que el establecimiento cuente con políticas de atención a personas con discapacidad, en tanto que en el hotel Presidente, si menciona que existen ciertas políticas que mejoran sus procesos operativos de servicio y atención al cliente con discapacidad.



### 2.4.2.9 Análisis comparativo de los departamentos de Ama de Llaves de los dos hoteles en la pregunta #9: ¿Considera necesario que el Hotel Presidente establezca una política de atención a personas con discapacidad?

Finalmente, el personal del departamento de Ama de Llaves de ambos hoteles se encuentra de acuerdo en que es completamente necesario que sus hoteles cuenten con políticas de atención a personas con discapacidad, de manera que puedan mejorar su desempeño y compromiso por atender a todo cliente que desee hospedarse en sus instalaciones.

### 2.4.3 Departamento de alimentos y bebidas

A continuación, el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Ama de Llaves de los hoteles de estudio.

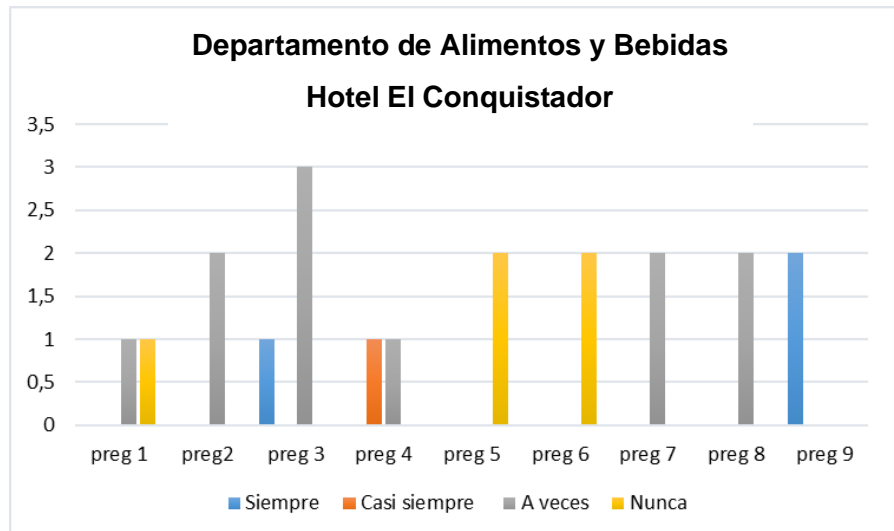
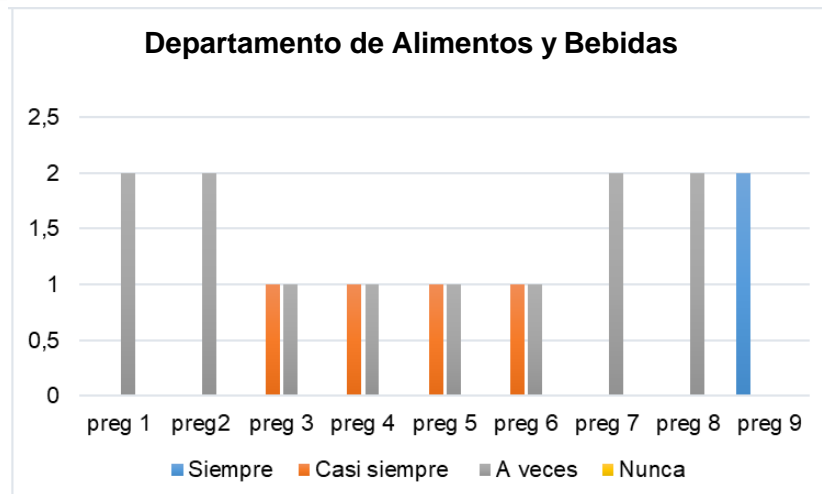


Figura 7 Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Alimentos y Bebidas

Fuente: Datos tomados de las encuestadas efectuadas a colaboradores del Hotel El Conquistador, 2021.



*Figura 8* Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al Departamento de Alimentos y Bebidas  
Fuente: Datos tomados de las encuestadas efectuadas a colaboradores del Hotel Presidente, 2021.

#### **2.4.3.1 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #1: ¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?**

En el caso del personal del hotel El Conquistador, son mínimas las veces que han atendido a personas con discapacidad, en tanto que en el hotel Presidente, el personal si ha atendido de manera más frecuente en comparación con el primer hotel. Aun así, se puede observar que no existe gran afluencia de visitantes con problemas de discapacidad.

#### **2.4.3.2 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #2: ¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?**

En ambos hoteles, y en concordancia con la pregunta anterior, a veces reciben visitas de personas con discapacidad. Si bien no resulta una cantidad considerable, si se verifica la presencia de personas con discapacidad, lo cual requiere que ambos hoteles adapten sus procesos para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad.



**2.4.3.3 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #3: ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?**

De acuerdo con la percepción de los trabajadores del área de alimentos y bebidas, la infraestructura y la facilidad de movilización son las primeras opciones en las que el hotel El Conquistador debe de enfocarse en mejorar, en tanto, que en el hotel Presidente, los operadores consideran a la atención a las necesidades y la facilidad de movilización como prioridades para mejorar.

**2.4.3.4 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #4: ¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera en el área de restaurante?**

Para el personal que se desempeña en el área de alimentos y bebidas de ambos hoteles, consideran que el área de restaurante si cuentan con diferentes vías alternas de acceso para personas con discapacidad.

**2.4.3.5 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #5: ¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención de requerimientos de las personas con discapacidad?**

En el caso de los operadores del hotel El Conquistador, nunca han recibido capacitaciones en lo referente a la atención de requerimientos de las personas con discapacidad, en tanto que, los empleados del hotel Presidente, si han tenido ciertas capacitaciones para mejorar la atención y accesibilidad a las personas con discapacidades.



**2.4.3.6 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #6: ¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?**

En concordancia con la pregunta anterior, en el hotel El Conquistador, los empleados mencionan que no se encuentran capacitados para atender a personas con discapacidad, en tanto que en el hotel Presidente el personal del restaurante so se considera capaz de atender a personas con discapacidad.

**2.4.3.7 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #7: ¿Considera que los servicios e instalaciones del área de restaurante se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?**

Los empleados del hotel El Conquistador y del hotel Presidente, señalan que de manera parcial las instalaciones y los servicios que se brindan en el restaurante se encuentran adaptados para una adecuada atención de personas con discapacidad.

**2.4.3.8 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #8: ¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?**

Los empleados del área de restaurante del hotel El Conquistador, consideran que el establecimiento cuenta con mínimas medidas o políticas de inclusión para personas con discapacidad, al igual que el hotel Presidente.



#### **2.4.3.9 Análisis comparativo de los departamentos de Alimentos y Bebidas de los dos hoteles en la pregunta #9: ¿Considera necesario que el Hotel El Conquistador establezca una política de atención a personas con discapacidad?**

Para los empleados de los dos hoteles es necesario que se implementen políticas para una atención adecuada para huéspedes con discapacidad en cada uno de los establecimientos.

Se puede apreciar que existe diferencias significativas entre ambos hoteles en estudio puesto que, no siempre prestan el servicio de atención a personas con discapacidad, debido a que la afluencia de este grupo de turistas es poca en los establecimientos hoteleros. De igual, manera se pudo apreciar falencias.

### **2.5 Análisis de la información obtenida**

#### **2.5.1 Análisis de la información obtenida de las encuestas**

Con el análisis de las encuestas realizadas en el capítulo anterior a los trabajadores de los hoteles en estudio se pudo llegar a las siguientes conclusiones generales.

La presencia de huéspedes con discapacidad resulta reducida en los establecimientos estudiados, por lo que hasta la fecha no se ha priorizado por implementar medidas para mejorar la accesibilidad y la atención a estos clientes y así satisfacer sus necesidades de hospedaje, alimentación y bienestar durante su estadía.

La carencia de facilidades de movilización, ya que no siempre se cuenta con vías alternas de acceso, además que no se posee espacios adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad tal como lo señala el modelo universal de accesibilidad hotelera; conjuntamente se suma a ello la falta de capacitación y adoctrinamiento sobre la atención y requerimientos de las personas con discapacidad; del mismo modo, no se han establecido políticas de inclusión.





En lo que refiere a los requerimientos de las personas que presentan alguna discapacidad, bajo la perspectiva de los colaboradores, se expone que, entre las necesidades se encuentran las pocas facilidades de movilización, seguido de las necesidades de atención que van de la mano con la infraestructura hotelera. Por lo que, se establece que los hoteles que conforman la Cadena COMISERSA, Hotel El Conquistador y Hotel Presidente, en la ciudad de Cuenca, no se encuentran diseñados bajo el modelo universal de accesibilidad hotelera, sin embargo, ciertas áreas están adaptadas permitiendo la accesibilidad.

En lo que infiere a la capacidad de atención de los colaboradores de los hoteles de estudio se estima que no todos se sienten capacitados para atender a una persona con discapacidad, esto debido a que se encuentra una brecha de desconocimiento, misma que no ha sido corregida a través de capacitaciones que ayuden a corregir la falencia, por lo que se denota la carencia de conocimientos y la falta de medidas correctivas, como la implementación de la guía de procedimientos para la atención a personas con discapacidad.

En cuanto al desarrollo y ejecución de medidas o políticas de inclusión con el fin de erradicar la exclusión a sus clientes, se expone que ambos establecimientos hoteleros no cuentan con un plan oficial, en donde se expongan este tipo de medidas, por lo que se considera que es necesario que se establezca una política de atención a personas con discapacidad, de tal manera se difunda acciones que faciliten la estadía de los mismos.

### **2.5.2 Análisis de las entrevistas a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad.**

Las entrevistas efectuadas a los directivos de organizaciones que se encuentran conexas al temario de las discapacidades se efectuaron con el objetivo de tener una perspectiva más profunda del contexto, asimismo, conocer que acciones se han establecido en los procesos de adaptación en las necesidades de estas personas en los diferentes escenarios del diario vivir.



Basado en los comentarios del señor Miguel Santillán, Presidente de la Federación Ecuatoriana de Deporte para Personas Sordas, se estima que en relación a la accesibilidad de las personas con discapacidad, no se han efectuado acciones que mejoren las dificultades que se presentan al momento de hospedarse un visitante que presente algún tipo de discapacidad; acentuando a lo anteriormente expuesto, el señor Freddy Moposita, Jefe de Entrenadores del Comité Paralímpico Ecuatoriano hizo hincapié que no existe el compromiso por parte de la rama hotelera en acondicionar espacios que permitan el libre acceso, asimismo, se establece que a pesar que se ha impuesto algunas estrategias de accesibilidad, éstas han sido poco viables, debido a que han sido ajustadas a los contextos y no se manejan bajo una planificación adecuada. Conjuntamente, se determina que las iniciativas de métodos accesibles no se han manejado bajo una normativa o programación, sino que se operan de manera empírica; para la señorita María Belén García nadadora Paralímpica Azuaya, en la industria hotelera existe una brecha entre las facilidades que se le presta a un huésped y a un visitante que posee una discapacidad, esto se ve reflejado en las pocas adecuaciones de los hoteles.

Por otra parte, el señor Bayron López Burgos, Miembro Ejecutivo del Directorio del Comité Paralímpico de las Américas, de manera enfática expone que en “En Ecuador no hay un listado de los establecimientos accesibles, personalmente cuando visito algunas instalaciones me encuentro con espacios reducidos, y baños no adaptados para personas con silla de ruedas” (López, 2021, p. 12). En ese sentido, se puede extrapolar que los establecimientos que prestan servicios turísticos no cumplen con las estrategias o planes de accesibilidad, ya que no cuentan con la infraestructura adecuada, teniendo espacios reducidos en el acceso que no facilitan la movilidad de las personas con discapacidad, y la mayoría de los establecimientos no poseen elevadores, siendo estos necesarios para el acceso en la rama hotelera.

En lo que refiere a las estrategias o planes de accesibilidad en los establecimientos hoteleros, se puede establecer que no acatan las normativas pese a que son de manera obligatoria impuestas por Ley Orgánica de



Discapacidades y la Ley del Turismo, mismas que hacen énfasis en el turismo accesible, en este sentido, los señores Santillán y Moposita (comunicación personal, 17 de marzo de 2021) dan a conocer que no se cumplen las normativas expuestas por los organismos, por lo que es de vital importancia que se regulen y controlen los estándares de accesibilidad que se manejan en el área de la hotelería, no solo en campos como el acceso, sino que el trato humanizado a las personas con discapacidades. Asimismo, para los entrevistados, la señorita García y el señor Burgos, la accesibilidad debe ser un contexto que encierre no solo facilidad, sino un buen trato. Por lo que se puede generalizar que la industria hotelera en el contexto ecuatoriano no presta las facilidades requeridas que brinden una gran estadía.

Siguiendo, en la importancia de la participación de organizaciones que velan por los derechos de las personas con discapacidad, se conoce que estas son de gran relevancia para la toma de decisiones a beneficio de los grupos vulnerables, siendo estos los llamados a orientar y recomendar las estrategias de accesibilidad, a todo tipo de áreas en donde se requiera dar facilidades de acceso o algún tipo de beneficio.

Tomando como referencia lo expuesto por la señorita García, quién comenta que, "si es muy importante, ya que a través de ellos somos escuchados, se puede planificar y ejecutar proyectos y que nuestro país avance en esta área como grandes potencias mundiales como son los Estados Unidos, países europeos y asiáticos". (García, comunicación personal, 15 de marzo de 2021).

Es decir, se estima que es de gran importancia la participación de organizaciones que velan por los derechos de las personas con discapacidad, siendo estas las que pueden orientar de manera idónea cualquier tipo de propuesta o acciones que faciliten la estadía en el área turística-hotelera, en este sentido, se debe tomar en consideración la opinión de los miembros que rigen estas organizaciones ya que son ellos, los que estiman estrategias enfocadas en velar por la seguridad de este grupo.



En relación con ello, se expone que son las estrategias de turismo accesible las que significativamente representan un marco de actuación concreto que facilita la toma de decisiones oportunas, siendo estas las que guían a través de la práctica y políticas; mismas que permiten instituir líneas concretas de trabajo con diferentes áreas empresariales a beneficio de ellas, en donde se incluye el turismo inclusivo y el contexto que lo rodea.

Basado en lo anterior, se considera que son los procesos de estandarización y normalización de los servicios inclusivos de gran relevancia en el temario, tal como es el caso de la normativa INEN, misma que tiene el objetivo de establecer las características que deben tener las señales a ser utilizadas en todos los espacios públicos y privados para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas, así como también indicar aquellos lugares donde se proporciona orientación, asistencia e información, sin embargo, no todos los establecimientos lo ponen en práctica, así lo menciona Burgos, señalando que, en Ecuador existe la Norma INEN, además de otras normativas y leyes, lo que pasa es que no las están aplicando.

Considerando, todo lo antes mencionado, se establece que el aporte que dieron los directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad, yace en la experiencia de los mismos, siendo, no gratificantes para las personas que poseen alguna discapacidad, se expresó que a pesar que existen políticas y reglamentos, estos no son debidamente aplicados, lo que origina que la industria hotelera ecuatoriana presente una brecha abismal en el tema de facilidades y atención a los huéspedes que presentan discapacidades.

### **2.5.3 Análisis de las entrevistas a directivos de los hoteles de la Cadena COMISERSA en Cuenca**

El proceso de entrevistas a directivos de los hoteles de la Cadena COMISERSA en Cuenca, se estableció con el objetivo de conocer cómo se trabaja y maneja el tema de las facilidades de movilidad y atención a los huéspedes que poseen alguna discapacidad y hacen uso de las instalaciones, asimismo establecer que



acciones para la inclusión y beneficio de este grupo de personas se puede aplicar.

En referencia a lo aportado por los directivos de la Cadena COMISERSA en lo que refiere a políticas de inclusión o han desarrollado medidas que beneficien a las personas con discapacidad, se conoce que los establecimientos hoteleros que se encuentran en consigna los lineamientos de la cadena, sus estrategias van a beneficio de la comunidad, en donde se trabaja en el campo de la inclusión social ya sea del cliente interno como cliente externo, de tal manera que se beneficien ambos grupos, es por ello que el ingeniero Paul Pinto Directivo de la Cadena expone que, “por el momento estamos trabajando en un proyecto a futuro en donde se involucren políticas de inclusión para este grupo de atención prioritaria”. (Pinto, comunicación personal, 16 de marzo de 2021).

En lo que refiere a las adecuaciones de las instalaciones y el diseño universal, se conoce que las instalaciones de la mayoría de los establecimientos hoteleros que se encuentran a cargo de la Cadena COMISERSA se caracterizan por ser antiguos por lo que la infraestructura es algo complicado de cambiar, sin embargo, se efectúa todo lo humanamente posible para que la accesibilidad sea eficiente para las personas que presentan alguna discapacidad. Es decir, que los hoteles que conforman la Cadena trabajan a beneficio del turismo inclusivo en la ciudad de Cuenca, en donde se han adaptado ciertas facilidades de movilidad para este público objetivo, teniendo como meta el disfrute en los días de estadía, el ingeniero Pinto nuevamente recalca que “en los dos hoteles contamos con elevadores y fácil acceso a todas las instalaciones” (Pinto, comunicación personal, 16 de marzo de 2021). Por lo que se estima que cuentan con facilidades, sin embargo, se carece aún de muchas estrategias y acciones que mayormente brinden comodidad a este tipo de huéspedes.

La planificación para la eliminación y modificación de barreras físicas de los hoteles ubicados en la ciudad de Cuenca a cargo de la Cadena COMISERSA, se encuentran en tiempo de implementación futura, ya que se estima que el turismo local y nacional se reactive, después de los acontecimientos que se suscitaron por el brote pandémico.



#### **2.5.4 Análisis de la observación del cumplimiento de la normativa nacional vigente para accesibilidad**

Del mismo modo se valoró la aplicación de la norma INEN de accesibilidad de las personas al medio físico y señalización, en donde se estima que si se cumplen las siguientes normas técnicas; vías de circulación peatonal NTE INEN 2243; asimismo, cuentan con pasamanos NTE INEN 2244; además se complementan con la señalética informativa y preventiva NTE INEN 2239; y el ascensor NTE INEN 3139; cuentan con la adaptación del counter o recibidor para sillas de ruedas o personas de talla baja NTE INEN 2314; además de baños adaptados (espacios libres de maniobra, barras de apoyo, ubicación de espejo, grifería de pulsación, palanca o sensor, lavabo sin pedestal, accesorios de limpieza) NTE INEN 2239. Pinto hace referencia sin embargo que se carece de rampas externas a desnivel NTE INEN 2245; no poseen gradas externas (ingresos) NTE INEN 2249; así como de puertas automáticas NTE INEN 2309; y de registro en sistema Braille, rotulación para personas ciegas NTE INEN 2250, Rotulación para personas ciegas, por ejemplo; Braille, cédulas con alto relieve (planos apticos) y rotulación clara NTE INEN 2850.

Con base a la información suministrada por los directivos de la Cadena COMISERSA en la ciudad de Cuenca así como los datos obtenidos por la observación, se establece que, si se han estimado esfuerzos para la inclusión de los huéspedes con discapacidades, además se han designado recursos para mejoras de las facilidades de movilidad, sin embargo, aún existen falencias que no permiten hacer un disfrute total de la instancia debido a que no se optiman de manera general las barreras físicas de los hoteles.



### **CAPÍTULO III**

## **GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN AL TURISTA CON**

### **DISCAPACIDAD**

Si se compara la información emitida por los colaboradores de ambas infraestructuras hoteleras y los directivos de la Cadena, se extrapola que coinciden en que existe aún una brecha en el tema de inclusión en el área hotelera, misma que se refleja en la argumentación de los encuestados y entrevistados. Es por ello por lo que la propuesta que se presenta a continuación recoge todos los elementos que se analizaron en los hoteles ejes de estudio.



Universidad de Cuenca

# **Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA Cuenca - Ecuador**





<b>Índice de Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Presentación de la Guía	64
Objetivos	64
Generalidades	64
Fundamento Legal	65
Trato y atención al cliente	67
Estrategias de atención según el tipo de discapacidad	67
En Discapacidad Física	68
En Discapacidad Psicosocial	71
En Discapacidad Intelectual	73
En Discapacidad Sensorial (visual)	76
En Discapacidad Sensorial (auditiva)	79
Lenguaje inclusivo en la atención al cliente con discapacidad	81

# **Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA**

## **Cuenca - Ecuador**

### **3.1 Presentación de la Guía**

La presente guía de procedimientos nace del diagnóstico realizado en los hoteles que conforman la Cadena COMISERSA en la ciudad de Cuenca, ésta hace inferencia a información fundamentada en normas y disposiciones instauradas por organismos que regulan el correcto desempeño de actividades accesibles no solo turísticas con discapacidad sino a un público en general. En ese sentido, se expone a las normativas de accesibilidad que se deben cumplir bajo los parámetros y directrices establecidas por el Consejo Nacional de Discapacidades; CONADIS, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN); mismas que se acogen a legislaciones internacionales como base el Manual de Accesibilidad Universal, bajo el esquema del Diseño para Todos, teniendo como objetivo único brindar facilidades de servicios y movilidad. A través de la presentación de adecuaciones técnicas y de accesibilidad de forma general en los hoteles actuales y los que a futuro se encuentren en proyecto de edificación.

En este orden de ideas, la guía será clave para la comunidad hotelera a la hora de comprender la cadena de accesibilidad y cordialidad en el turismo, la repercusión económica del Turismo Accesible y los pasos que hay que seguir para crear espacios o ambientes accesibles de acuerdo con los principios del Turismo para Todos. Asimismo, ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del Turismo Accesible.

#### **3.1.1 Objetivo**

Generar destrezas para un relacionamiento efectivo y afectivo entre servidores turísticos y turistas con discapacidad para lograr una integración plena, equitativa, tolerante y solidaria, así como facilitar la accesibilidad física en las instancias hoteleras.

#### **3.1.2 Generalidades**

La Guía de Atención al Turista con Discapacidad, es un instrumento dirigido de manera especial a los dos hoteles que conforman la Cadena COMISERSA en la

# **Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA**

## **Cuenca - Ecuador**

ciudad de Cuenca, sin embargo, otras empresas de la hospitalidad lo pueden tomar como un modelo a seguir. Esta guía permitirá conocer de forma integral los criterios de atención efectiva y las acciones específicas para atender a turistas con diversos tipos de discapacidad. Conjuntamente, fortalecerá la formación y capacitación de los servidores turísticos, desarrollando en ellos herramientas de servicio, estrategias de atención personalizada y conocimiento en el contexto de discapacidades.

En este sentido, la guía se encuentra direccionada a empresas hoteleras tal es el caso la Cadena COMISERSA en Cuenca y las infraestructuras que representa en dicha ciudad, siendo estas, las que direccionan su actividad principalmente en el ámbito del turismo, la guía brinda información puntual sobre las medidas y requerimientos para la obtención de una mayor participación en el Turismo Accesible para Todos. Conjuntamente, expondrá la concientización de la integración de las personas con discapacidad, tomando en consideración el respeto a sus derechos, al quehacer y las actividades de la población en general.

En conclusión, la guía muestra de forma clara y estructurada cómo se debe actuar y atender a los clientes con discapacidad para hacer establecimientos hoteleros más accesibles.

### **3.1.3 Fundamento Legal**

Tomando como direccionamiento legal el “Modelo de Derechos Humanos e Inclusión Social”: el Estado ecuatoriano, mediante la difusión e información de instrumentos legales nacionales e internacionales, responde y vela por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad e incide en la colectividad, al suscitar y sensibilizar sobre el reconocimiento y ámbito de la discapacidad como parte de un contexto general de la diversidad humana, y como un suceso de vida que involucra la responsabilidad de la sociedad en general (Ministerio de Inclusión Económica y Social , 2013).

Del mismo modo, se cita a la Ley Orgánica de Discapacidades (Dictado mediante decreto ejecutivo Nro.194, suscrito por el Presidente Constitucional Lenin Moreno Garcés el 27 de octubre del 2017), expone que se considera persona con

## **Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA**

### **Cuenca - Ecuador**

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, en la proporción que establezca el Reglamento (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Asimismo, la misma Ley, en el apartado de Turismo accesible, señala que el Ministerio de Turismo es el encargado del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, estos vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, estos organismos vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

Del mismo modo, se cita la Ley de Turismo y se refiere al Capítulo X.- Protección al consumidor de servicios turísticos, en donde en su artículo 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimin a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Conforme al Reglamento General de Actividades Turísticas Sección 10.- Disposiciones generales, menciona la no discriminación: exponiendo que todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia.

### **3.2 Trato y atención al cliente**

La accesibilidad es un elemento central de cualquier política de desarrollo responsable y sostenible, es tanto un imperativo de derechos humanos como una oportunidad comercial excepcional.

En este contexto, el turismo accesible no solo favorece a las personas con discapacidad, sino que beneficia a toda la sociedad. Es por ello por lo que, se propende que el turismo accesible se desarrolle de manera sostenible, se requiere que los destinos turísticos vayan más allá de los servicios para adoptar el principio de diseño universal, aseverando que todas las personas, independientemente de sus necesidades físicas o cognitivas, puedan utilizar y disfrutar de las comodidades de manera equitativa y sostenible. Este enfoque renuncia al trato preferencial de las personas con algún tipo de discapacidad para permitir el uso desinhibido de las instalaciones y servicios por parte de todos, en cualquier momento, con un efecto equitativo.

Brindar oportunidades y acceso a las personas con discapacidad no es solo una cuestión ética, sino también una oportunidad de negocio para todos los actores que conforman el sector turístico. De hecho, el modelo social de la discapacidad sostiene que a las personas con discapacidad no les gusta que las traten como beneficiarias de la caridad, sino como iguales a las llamadas personas sin discapacidad.

Es decir que, el turismo es una industria basada en servicios que necesita entender que las personas con discapacidad deben ser tratadas con igualdad ante la ley y no ser discriminadas. En algunos casos, la discriminación a las personas con discapacidad es directa y consciente, en otros casos, implica un trato menos favorable cuando una persona con una discapacidad no es tratada de la misma manera que una persona sin discapacidad.

### **3.3 Estrategias de atención según el tipo de discapacidad**

La interacción con personas con discapacidad debe hacerse desde la normalización y el sentido común. A continuación, se detallan unas pautas generales y consignas específicas para cada una de las áreas del hotel que serán

# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador

de gran ayuda. Además de hacer énfasis en los datos analizados en el proceso de estudio de los establecimientos hoteleros de la Cadena COMISERSA en la ciudad de Cuenca.

### 3.3.1 En Discapacidad Física

Se refiere a deficiencias corporales y/o viscerales; que pueden ser evidentes (Ejemplo; amputaciones, paraplejia, hemiparesia, etc.) o que al implicar daño y limitación en la función de órganos internos pueden ser imperceptibles, más ocasionan dificultad significativa o imposibilidad para: caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, controlar esfínteres, entre otros.



Fuente: Castellero, tomado de la Revista psicología y mente, 2016

## Cientes con discapacidad física-motora

### Trato y atención en el hotel

#### Recepcionista



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Disponga de un espacio accesible, para la atención, dependiendo de la discapacidad física, considerando factores como la altura (personas de talla baja, en silla de ruedas) según requiera el cliente.

#### Botones



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Maneje un diálogo natural y protocolario con el cliente.
2. Diríjase directa y amablemente hacia el turista con discapacidad.
3. Si desconoce la forma para apoyarlo, solicite sus instrucciones directamente.
4. Al pasar un obstáculo o gradas, girar la silla de ruedas y ascenderla o descenderla por sus ruedas traseras.

# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador

### Camareras /camareros



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Previo a la ejecución de su trabajo, confirme la predisposición del huésped para brindar su apoyo.
2. No aleje sus implementos de apoyo o ayudas técnicas del área en la que fueron colocados.
3. Disponga los útiles de limpieza del huésped de forma accesible.
4. Asegúrese de ofrecer su apoyo de la manera que el turista lo solicita, conservando las correspondientes normas protocolarias.
5. Consulte al turista con discapacidad si los implementos de la habitación no obstaculizan su circulación dentro de la misma.

### Cajeras/cajeros



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Disponga de un área accesible, para la atención al turista.
2. Facilite el acceso de los implementos necesarios para realizar las transacciones.

### Meseras /meseros



# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Retirar una silla de la mesa dónde se ubicará la persona en silla de ruedas.
2. Habilitar espacios de circulación amplios para facilitar la movilidad del usuario.

### Recomendaciones generales

1. Indicar al huésped el acceso a las distintas instalaciones del hotel.
2. Acompañar a la habitación al cliente si así lo desea.
3. Si el turista usa muletas o bastones, ajustar el paso al suyo para evitar posibles empujones.
4. Preste su ayuda si el cliente tiene que transportar objetos o paquetes.
5. Para hablar, diríjase a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante, colóquese al frente de ella y a la misma altura.
6. Si se desconoce el manejo de la silla de ruedas, pregunte al usuario como ayudarlo.

### 3.3.2 En Discapacidad Psicosocial

Se refiere a las personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión.



Fuente: Castillero, tomado de la Revista psicología y mente, (2016)

# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador

### Trato y atención en el hotel

#### Recepcionista



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Mantenga una atención hacia el cliente normalizada y natural.
2. Permita el tiempo necesario para que el huésped exprese sus requerimientos.
3. Asegúrese de entender correctamente las necesidades del cliente.

#### Botones



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Sea discreto, conserve la diplomacia y manejo de protocolos con el huésped.
2. Disponga del tiempo necesario para atender eficientemente al huésped.
3. Mantenga un diálogo natural con el cliente.

#### Camareras /camareros





Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Previo a la ejecución de su trabajo, confirme la predisposición del huésped.
2. Indique al usuario las actividades a realizar de forma clara y precisa.
3. Procure no cambiar de ubicación el orden de las pertenencias del cliente.

#### Cajeras/cajeros

# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador

 <p>Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sea discreto, conserve la diplomacia y manejo de protocolos con el huésped.</li><li>2. Permita el acompañamiento de una persona de confianza para el huésped.</li><li>3. Asegúrese que la contabilización de valores y la entrega de recibos sean debidamente entendidos y aceptados por el cliente.</li></ol>
<b>Meseras / meseros</b>	
 <p>Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Diríjase directamente a la persona para atenderla.</li><li>2. Asegúrese de haber comprendido el requerimiento del cliente.</li><li>3. Tenga paciencia con los clientes, sus reacciones suelen ser lentas y su carácter variable.</li><li>4. Disponga del tiempo necesario para atender y comunicarse con el cliente.</li><li>5. Comuníquese de forma clara y natural con el turista.</li><li>6. Si la persona tiene dificultad en la pronunciación de palabras, evítele el esfuerzo y hágale saber que su requerimiento fue entendido.</li></ol>

### 3.3.3 En Discapacidad Intelectual

Se refiere a deficiencias en personas que presentan especial dificultad en la comprensión e ideas complejas, así

como, en la capacidad de: razonar, resolución de problemas, toma de decisiones; lo que repercute en sus

# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA



## Cuenca - Ecuador

procesos de socialización, relacionamiento interpersonal y desenvolvimiento en la vida diaria, siendo fácilmente influenciados por el medio. Tiene relación 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.



Fuente: Castillero, tomado de la Revista psicología y mente, (2016)

Trato y atención en el hotel	
Recepcionista	
 <p>Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mantenga una atención normalizada y natural hacia el cliente.</li><li>2. Permita el tiempo necesario para que el viajero exprese sus requerimientos.</li><li>3. Asegúrese de entender correctamente las necesidades del cliente.</li></ol>
Botones	
 <p>Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sea discreto, respetuoso, conserve la diplomacia y manejo de protocolos con el huésped.</li><li>2. Disponga del tiempo necesario para atender eficientemente al viajero.</li><li>3. Mantenga un diálogo natural.</li></ol>

# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador

### Camareras /camareros



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Previo a la ejecución de su trabajo, confirme la predisposición del huésped para brindar su apoyo.
2. Indique las actividades a realizar de forma clara y precisa.
3. Procure no cambiar de ubicación el orden de las pertenencias y si las cambia informar oportunamente al huésped.

### Cajeras/cajeros



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Sea discreto, conserve la diplomacia y manejo de protocolos con el huésped.
2. Permita el acompañamiento de una persona de confianza para el huésped.
3. Asegúrese que la contabilización de valores y la entrega de recibos sean debidamente entendidos y aceptados por el cliente.

Meseras /meseros



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Diríjase directamente a la persona.
2. Asegúrese de haber comprendido el requerimiento del cliente.
3. Tenga paciencia, sus reacciones suelen ser lentas y su carácter variable.
4. Disponga del tiempo necesario para atender preferencialmente y comunicarse con el cliente.
5. Comuníquese de forma clara y natural.
6. Si la persona tiene dificultad en la pronunciación de palabras, evítele el esfuerzo y hágale saber que su requerimiento fue entendido.

### **3.4.4 En Discapacidad Sensorial (visual)**

Se refiere a personas que presentan ceguera y baja visión, en ambas situaciones se estaría hablando de personas con un alto grado de pérdida de visión, es decir, personas que: no ven absolutamente nada, o aún con la mejor corrección posible (uso de lentes), presentan grave dificultad para ver; su situación es

estable, es decir, sin posibilidad de mejoría mediante intervención quirúrgica o tratamiento adecuado.



Fuente: Castillero, tomado de la Revista psicología y mente, (2016)

## Trato y atención en el hotel

### Recepcionista



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Si una persona con discapacidad visual realiza una reserva vía telefónica, es importante describir la ubicación exacta del establecimiento, la accesibilidad y las características físicas del mismo.
2. Al momento del registro del turista provea el apoyo necesario si lo requiere, usted puede ayudarse con herramientas tecnológicas como el lector de pantalla.
3. Ubíquese frente a la persona, utilice un tono normal, claro para saludar y presentarse. Informe sobre el establecimiento (ubicación, descripción) y los servicios que ofrece (cartillas, señalética en braille, guías, etc.).
4. Evite diminutivos al dar indicaciones.
5. Su ayuda consiste, en tomar de la mano al huésped y colocarla en su hombro, a un paso de distancia para poder guiarlo (ubicándose al lado opuesto de la mano que manipula el bastón).

### Botones



1. Comunique al huésped las acciones a realizar, manejo de equipaje, ubicación de la habitación y objetos existentes.
2. Realice esta explicación en el orden de las manecillas del reloj o solicite permiso para tomar su mano y que el cliente pueda reconocer las superficies, relieves y detalles del entorno.
3. En la habitación del hotel, los objetos personales del turista y sus elementos del entorno no deben cambiarse de lugar.

# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador

Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

4. El personal de limpieza realizará su trabajo ubicándolos en el mismo sitio que los encontró.
5. De ser necesario algún cambio se informará oportunamente al cliente sobre la nueva ubicación dentro de la habitación.

### Meseras /meseros



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Ubíquese frente a la persona, utilice un tono normal, claro para saludar y presentarse. Informe sobre el establecimiento (ubicación, descripción) y los servicios que ofrece (cartillas, señalética en braille, guías, etc.).
2. Evite diminutivos al momento de dar indicaciones, usted puede ayudarse con herramientas tecnológicas como el lector de pantalla, entre otros.
3. Comunique a la persona con discapacidad visual la acción a efectuarse, la ubicación de los cubiertos, si los alimentos están fríos o calientes.
4. Es importante que usted indique al cliente que se retirará del lugar.
5. Explicar el orden de los cubiertos y demás elementos de la mesa, los cuales deben estar en sentido de las manecillas del reloj.
6. El establecimiento deberá contar con cartilla y señalética en braille.
7. Si el cliente desconoce el uso del sistema braille, el mesero comunicara oportunamente el contenido de las cartillas.
8. En la información del establecimiento se utilizará contraste y tipografía adecuada para las personas de baja visión.



# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador

### Recomendaciones generales

1. Hablar directamente a la persona con discapacidad visual.
2. Contestar a sus preguntas e informarle siempre cuando tenga que retirarse o vaya a realizar otra actividad, para evitar que se quede hablando solo.
3. Ofrecer ayuda e información (documentación de entrada y salida del hotel) sin forzarles, permitiendo a la persona con discapacidad visual realizar las cosas por sí misma.
4. No es necesario levantar la voz cuando hable, una persona puede tener discapacidad visual y oír bien.
5. Acompañar al cliente a su habitación si así lo desea e informarle de la distribución del mobiliario (explicar en círculo). En entornos difíciles, como en el restaurante, utilizar la técnica guía de acompañamiento, ofreciendo el brazo y caminando un paso por delante.

### 3.4.5 En Discapacidad Sensorial (auditiva)

Se refiere a personas con sordera total y/o con sordera moderada y severa de ambos oídos, la cual dificulta la comunicación con su entorno. La discapacidad auditiva puede presentarse por causas: genéticas, congénitas, infecciosas, ocupacionales, traumáticas, tóxicas, envejecimiento y otras.



Fuente: Castillero, tomado de la Revista psicología y mente, 2016.

Trato y atención en el hotel

Recepcionista



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Si el cliente con discapacidad realiza la reserva mediante correo electrónico, usted deberá informar al usuario por el mismo medio si el establecimiento cuenta con un intérprete de lengua de señas o no.
2. Lo más recomendable para iniciar la atención al usuario es que algún empleado del establecimiento conozca sobre lenguaje de señas ecuatoriano, en caso de no contar con este personal, se debe vocalizar de manera pausada, sin levantar la voz, sin objetos en la boca (chicles, caramelos, etc.), frente a la persona con discapacidad auditiva para lograr una lectura de labios, utilizar gestos alternativos sin exageración, comunicarse de manera escrita o emplear herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación.

Botones



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Si el usuario con discapacidad auditiva se encuentra acompañado de un intérprete, diríjase hacia ambos, como señal de respeto con ambos visitantes y así creará un triángulo de comunicación.
2. Todo sistema de alarma que informe sobre un posible peligro al cliente deberá ser visible de manera intermitente y frecuente como una luz intermitente.
3. La señalética del establecimiento deberá realizarse según lo exigen las normas de control INEN.

Meseras /meseros



Fuente: FENEDIF, tomada de Guía de Atención al Turista con Discapacidad, 2020.

1. Es importante lograr la comunicación efectiva con el cliente, para satisfacer sus requerimientos, utilice gestos alternativos sin exageración, o puede comunicarse de manera escrita, empleando herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con el cliente.
2. La oferta alimenticia debe hacerse siempre por escrito e incluir fotografías de los platos que constan en el menú con su costo.
3. La señalética del establecimiento debe cumplir las exigencias de las normas de control INEN.

Recomendaciones generales

1. Al dirigirse a una persona con problemas de audición, debe hacerlo de frente, para que ésta la pueda mirar, nunca dirigirse a ella de espaldas.
2. Sitúe a la persona en un espacio con suficiente luz y de frente para que pueda ver su rostro con claridad y capte la información de forma visual.
3. Para llamar la atención a la persona con la que quiere comunicarse puede hacerlo con un gesto, tocando su hombro o suavemente la mesa o el suelo, las vibraciones que se producen las recibe con mucha facilidad.
4. Para facilitar la comprensión, cuando esté hablando, procure tener a la vista los labios, evitando tapparlos con la mano u objetos delante o cerca de la boca.

### 3.5 Lenguaje inclusivo en la atención al cliente con discapacidad

El lenguaje positivo de atención se usa para comunicarse de manera adecuada y respetuosa con las personas con discapacidad y acerca de ellas. Este tipo de lenguaje pone énfasis en la persona y no en la discapacidad.

En la siguiente tabla se puede observar cuales son los términos o frases que se deben utilizar y cuáles no.



Fuente: Castillero, tomado de la Revista Psicología y mente, (2016)

## Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

### Cuenca - Ecuador

Consejos	Usar	No usar
Enfatizar habilidades, no limitaciones	Persona que usa una silla de ruedas	Persona confinada a una silla de ruedas, persona postrada en una silla de ruedas
	Persona que utiliza un dispositivo para hablar	No puede hablar, mudo
No usar lenguaje que sugiera la falta de algo	Persona con una discapacidad	Discapacitado, minusválido
	Persona de baja estatura	Enana
	Persona con parálisis cerebral	Víctima de parálisis cerebral
	Persona con epilepsia o trastornos convulsivos	Epiléptica
	Persona con esclerosis múltiple	Aquejada por esclerosis múltiple
Enfatizar la necesidad de tener accesibilidad, no la discapacidad	Estacionamientos o baños accesibles	Estacionamientos o baños para discapacitados
No usar lenguaje ofensivo	Persona con una discapacidad física	Tullida, lisiada, coja, paralítica, deforme, inválida
	Persona con una discapacidad intelectual, cognitiva, del desarrollo	Persona lenta, tonta, boba, defectuosa, con problemas, especial
	Persona con una discapacidad emocional o conductual, con un deterioro de la salud mental o una discapacidad psiquiátrica	Demente, loca, sicótica, maníaca, chiflada
Evitar lenguaje que implique estereotipos negativos	Persona sin una discapacidad	Persona normal, persona saludable, persona sana

# Guía de Procedimientos para la Atención a Turistas con Discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA

## Cuenca - Ecuador

No mostrar a las personas con discapacidad como fuente de inspiración solo debido a su discapacidad	Persona que tiene éxito, persona productiva	Persona que ha superado su discapacidad, valiente
---	---	---

### **3.6 Conclusiones**

La propuesta investigativa recoge todos los datos obtenidos, mismos que se establecieron en base a los objetivos, siendo el turismo inclusivo el que encierra en su contexto, múltiples temarios que parten desde el modelo de accesibilidad universal, pautas básicas de atención a clientes con discapacidad, y normativas o reglamentos sobre accesibilidad al medio físico, todas ellas se han constituido con el objeto de desarrollar entornos y condiciones mayormente accesibles, considerando el gran porcentual que existe de personas que presentan algún tipo de discapacidad y que realizan alguna actividad de índole turístico.

Los datos obtenidos en lo que corresponde a la atención a turistas con discapacidad que se brinda en los hoteles de la Cadena COMISERSA ubicados en la ciudad de Cuenca, establecen que existe una brecha en el tema de inclusión hotelera, misma que se ve reflejada en los incumplimientos de los requerimientos del modelo universal de accesibilidad y la inadecuada ejecución de las acciones y políticas que velan por la seguridad, atención de las personas con discapacidad.

La guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad se constituyó en referencia a los resultados obtenidos, por lo que se fundamentó en acciones que facilitan el proceso de atención en cada uno de las áreas que poseen los establecimientos hoteleros ejes del estudio, así también se enfocó en la cadena de accesibilidad y cordialidad del turismo inclusivo.

### **3.7 Recomendaciones**

En base a los datos recopilados en el proceso investigativo de los hoteles que conforman la Cadena COMISERSA en la ciudad de Cuenca (Hotel Presidente y Hotel El Conquistador), se pudo constatar que existen falencias en las prestaciones de servicio y atención a clientes que presentan alguna discapacidad, por lo que se toma en consideración utilizar la guía elaborada, misma que se fundamenta en la prestación de servicios y atención de acuerdo a cada uno de los diferentes tipos de discapacidad tales como; discapacidad física, discapacidad psicosocial, discapacidad intelectual, discapacidad sensorial

(visual), discapacidad sensorial (auditiva), y acciones de lenguaje inclusivo en la atención al cliente con discapacidad. Asimismo, que se fortalezcan los conocimientos del personal a través de capacitaciones periódicas.

Se sugiere a la Cadena COMISERSA que tome como acción fortalecedora de la atención a los turistas con discapacidad la guía y sea aplicada en todos los establecimientos hoteleros que se encuentran bajo su administración y direccionamiento, de tal manera que se puedan mejorar los servicios de atención a usuarios que poseen algún tipo de discapacidad. Asimismo, se sugiere que se monitoreen las puestas en marcha de las acciones al ser ejecutadas.

Se recomienda en un futuro se amplíe la información de los servicios y prestaciones hoteleras a los usuarios con discapacidades en otros establecimientos de la ciudad de Cuenca, con el objetivo de conocer las falencias y optimizarlas.

## Bibliografía

- OMT. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Organización Mundial del Turismo (, Madrid .
- OMT. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Organización Mundial del Turismo, Madrid .
- CEPAL. (2016). *Desarrollo social inclusivo Una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Lima .
- Molina, M., & Cánoves , G. (2012). Introducción: puntualizaciones y estado de la cuestión en el turismo para todos. *Cuadernos de Turismo*.
- Castro, J. (2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Trabajo de Titulación.
- Ministerio de Turismo, M. (12 de Julio de 2019). *El Turismo ecuatoriano creció en un 11% en 2018*. Recuperado el 13 de Agosto de 2020, de turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/category/noticias/>
- Jaumà, J. (2019). El potencial del turismo inclusivo no se está aprovechando en España. *Diario Responsable* .
- Tuln. (2017). *Sector Turístico*. Obtenido de <http://www.turismoinclusivo.es/p/sector-turistico.html>
- Millán , M. (2010). Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. . *Revista de Investigaciones Turísticas*,, 101-126.
- OMT. (2015). *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística*. Organización Mundial del Turismo.
- Sánchez , J., Loarte, M., & Caisachana , D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231.
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Organización Mundial del Turismo.
- Fernández , M. (2019). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, 9.
- OMT. (2016). Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo. *Organización Mundial del Turismo*.
- Consejería de Turismo, Comercio y Deportes. (2006). *Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía 2003-2006*. Junta de Andalucía.
- Comisión Europea. (1997). *Accesibilidad a Turistas con Discapacidad. Manual para la industria del turismo*. . DG XIII. Unidad «Turismo».



- Domínguez, T., Fraiz, J., & Alén, M. (2011). Turismo y accesibilidad. una visión global sobre la situación de España. *Cuaderno de Turismo*, 28, 23-45.
- Calderia, M. (2017). Turismo acessível em guimarães. oportunidade e edesafio para uma. . *Revista HOLOS*, 341-356.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Presidencia de la República. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito, Ecuador.
- Morfín , G., & Montaña, A. (2017). ASPECTOS CRÍTICOS PARA EVALUAR EL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, MÉXICO. *ANFECA*.
- Costa , D., & Sonaglio, K. (2013). Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas. El caso de Santa Cruz, RN- Brasil. *Scielo*.
- Molina, M., & Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España. *Redylac*, 19.
- Barbeito, N. (20 de noviembre de 2013). Turismo inclusivo, algunos conceptos y el mejor ejemplo en Argentina . *Turismo inclusivo*.
- Fraiz , J., Alén , M., & Domínguez , T. (2014). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos. *Revista de Análisis Turístico* .
- Jerez, K., & Cejas, M. (2018). Análisis del turismo accesible como estrategia de inclusión social para las personas con discapacidad en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi. *Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE*.
- Predif. (2007). *Cien alojamientos turísticos accesibles para todos*. Recuperado el 15 de enero de 2021, de [http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismoaccesible/guias/Alojamientos\\_Accesibles\\_ES.pdf](http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismoaccesible/guias/Alojamientos_Accesibles_ES.pdf)
- Hernández, M. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. *Revista CES Derecho*.
- OMS. (2018). Obtenido de discapacidad y salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- OMT. (2016). *Manual para turismo accesible para todos* . organizacion mundial del turismo.
- López, A., & Luna , H. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. *INNOVA Research Journal* , 2(7).
- Cujilema, A. (2015). *Proyecto de turismo accesible como estrategia de inclusion social de personas con capacidades diferente aplicado ene l sector Humboldt del cantón Playas*. Guayaquil.
- edestinos. (2019). Obtenido de Personas con discapacidad: <https://www.edestinos.com.pe/consejos-para-viajeros/pasajes-de-avion/check-in-y-servicio-a-bordo/personas-con-discapacidad>

- Ecured. (2018). Obtenido de Barreras de comunicación:  
[https://www.ecured.cu/Barrera\\_de\\_la\\_Comunicaci%C3%B3n#:~:text=Concepto%3A,Barreras%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.&text=Estos%20factores%20impiden%20o%20dificultan,proceso%20general%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.](https://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n#:~:text=Concepto%3A,Barreras%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.&text=Estos%20factores%20impiden%20o%20dificultan,proceso%20general%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.)
- CDC. (2019). *Obstáculos a la participación*. Obtenido de  
<https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html#:~:text=Las%20barreras%20sociales%20tienen%20que,entre%20las%20personas%20con%20discapacidades.>
- Jerez, K. (2018). *Análisis del turismo accesible como estrategia de inclusión social para las personas con discapacidad en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi*. Latacunga.
- González, J., & Rodríguez, C. (2015). *LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA COMO ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN SOCIAL*.
- Díaz, P. (2018). *Turismo accesible en ciudades del Ecuador "caso Manta"*. Manta: Mar y trinchera 2018.
- Muñoz, S. (2017). Estudio y propuesta de mejoramiento de la infraestructura y servicios ofertados a personas discapacitadas en hostales de primera categoría en el sector norte del distrito metropolitano de Quito. *UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL*.
- INEC. (2010). *Población con discapacidad en Ecuador*. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Consejo de Discapacidades. (diciembre de 2020). *Estadísticas de Discapacidad*. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Observatorio discapacidad física. (2018). *La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay?* Obtenido de <https://www.observatoriodiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
- Videa, R. d. (2016). Comprendiendo la discapacidad intelectual: datos, criterios y reflexiones. *Revista de Investigacion Psicologica*.
- Asociación Estadounidense de discapacidades intelectuales y desarrollo. (2017). *Discapacidad Intelectual. Definición, Clasificación y Sistemas de Apoyo Social*. Obtenido de <https://blogs.ucv.es/postgradopsocologia/2017/12/15/discapacidad-intelectual-definicion-clasificacion-y-sistemas-de-apoyo-social/>
- Ministerio de Turismo. (19 de septiembre de 2019). *Cuenca, una ciudad turística e inclusiva*. Recuperado el 10 de febrero de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/cuenca-una-ciudad-turistica-e-inclusiva/>
- Andrade, P. (2019). *Revista Digital Latinoamericana Turismo Inclusivo*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <http://revistaturismoinclusivo.com/noticias.php?id=42>

- Perez, D., & González, D. (2018). *"TURISMO ACCESIBLE: Hacia un turismo para todos N4"*. CERMI, Madrid.
- OMT. (2020). *Turismo: Panorama 2020 – Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado*. Organización Mundial del Turismo, Madrid.
- OMS. (2000). *Organización Mundial de la Salud (OMS) y Discapacidad*. Obtenido de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/#:~:text=Por%20conseguiente%2C%20la%20discapacidad%20es,sociedad%20en%20la%20que%20vive>.
- Trigueros, E. (2019). Análisis del concepto de discapacidad psicosocial que tiene el personal docente de educación especial del centro de enseñanza especial de Heredia. *UNIVERSIDAD DE COSTA RICA*.
- Gómez, P., Enders, J., Alvarado, R., Cometto, M., & Fernández, A. (2015). Evaluación del funcionamiento psicosocial de los pacientes con trastorno mental. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 73(3), 243-249.
- Salazar, R., Sanchez, A., Sibaja, O., & Vicente, M. (2019). Discapacidad Sensorial y Motora. *Revista Psico edu*.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2014). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Gómez, M. (2011). *Grupos turísticos y discapacidad. Pautas, atención y diseño*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas.
- Ferrando, O. (2012). Determinación de precios en la industria de la hotelería. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 215-227.
- Fonseca, E. (2007). *Hotelería Y Turismo Planeación, Administración*. Lima: Lexus.
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel*. Machala, Ecuador: Ediciones UTMACH.
- Cascales, G., Fuentes, L., & De Esteban, J. (2017). La interacción de los hoteles con las redes sociales: un análisis de los hoteles de cuatro estrellas de la Comunidad de Madrid (España). *Cuadernos de Turismo*, 39, 131-148.
- Ministerio de Turismo. (2015). Manual de Hotelería del Ecuador. *DIRECCIÓN DE NORMATIVA SUBSECRETARÍA DE REGULACIÓN Y CONTROL MINISTERIO DE TURISMO*.
- OMT. (2017). Conceptos Fundamentales del Turismo. *Organización Mundial de Turismo*.
- Comisera . (2018). *Hotelería, alimentos y bebidas* . Obtenido de <http://comisera.com/>
- Hotel Conquistador . (2019). *Hotel Conquistador*. Obtenido de <http://www.hotelconquistadorcuenca.com/>

- Hotel Presidente. (2019). *Hotel Presidente*. Obtenido de <http://hotelpresidente.com.ec/servicios/>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador*. Acuerdo Ministerial 24.
- Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria. (2015). *Accesibilidad universal y diseño para todos. parte 1: criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno*. Consejo de Discapacidades.
- Sánchez, A., Vayas, T., Mayorga, F., & Freire, C. (2020). *Sector turístico Ecuador: alojamiento y servicios de comida*. Universidad Técnica de Ambato.
- Castillo , L. (13 de octubre de 2020). *Cuenca tuvo el 59,59% de ocupación hotelera en el último feriado*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/cuenca-ocupacion-hoteler-feriado-reactivacion.html>
- Statista . (15 de marzo de 2021). *Tamaño del mercado de la industria hotelera y turística en todo el mundo de 2011 a 2019, con un pronóstico para 2020 y 2021*. Obtenido de <https://www.statista.com/statistics/1186201/hotel-and-resort-industry-market-size-global/>
- InterContinental Hotels Group . (2020). *Strategic Report*. Obtenido de <https://www.ihgplc.com/-/media/FF2DB7BB29C54FF2824393006F15A08F.ashx>
- Ministerio de Turismo. (15 de agosto de 2020). *Estrategias de reactivación turística del Ecuador- frente al Covid-19*. Recuperado el 5 de abril de 2021, de <https://amchamgye.org.ec/age/wp-content/uploads/Estrategias-de-reactivaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica-del-Ecuador-frente-al-Covid-19.pdf>
- Gayoso, A. (noviembre de 2020). *El Sector Hotelero en tiempos de la COVID-19*. *Deloitte*.
- Alonso, F. (2016). *La accesibilidad en evolución. La adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial* . Barcelona.
- Alles, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad par el sector turistico . *Entelequia. Revista Interdisciplina*.
- Hernandez, E. (2015). Turismo accesible en México: conociendo el paraíso de Cancún. *Pricetravel*.
- López, A. (2017). Desafíos del turismo accesible en Argentina. *El cisne* .
- Marichal, J., & Estalella, R. (2020). *España, hacia el liderazgo mundial en accesibilidad turística en el entorno hotelero*. Obtenido de <https://www.interempresas.net/Construccion/Articulos/320273-Espana-hacia-el-liderazgo-mundial-en-accesibilidad-turistica-en-el-entorno-hoteler.html>.

- Stonesifer, H. (14 de agosto de 2018). *Hospitality and disability: how hotels can improve access*. Obtenido de <https://www.hospitalitynet.org/news/4089597.html><sup>0</sup>
- Fundación Turismo de Cuenca . (2020). Obtenido de <http://cuenca.com.ec/es/conoce-cuenca>
- OMT. (29 de julio de 2020). *Organización mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>
- Ministerio de Turismo. (19 de septiembre de 2019). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismocifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- Ministerio de Turismo. (15 de agosto de 2020). *Estrategias de reactivación turística del Ecuador- frente al Covid-19*. Obtenido de <https://amchamgye.org.ec/age/wp-content/uploads/Estrategias-de-reactivaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica-del-Ecuador-frente-al-Covid-19.pdf>
- Presidencia de la República . (2011). *Reglamento de juegos de azar practicados en casinos y salas de juego*. Decreto Ejecutivo 873.
- López, B. (14 de marzo de 2021). Entrevistas a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad. *Miembro Ejecutivo del Directorio del Comité Paralímpico de las Américas*. (D. Cordero, Entrevistador) Cuenca, Azuay, Ecuador.
- García, M. (17 de Marzo de 2021). Entrevistas a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad. *Nadadora Paralímpica Azuaya*. (D. Cordero, Entrevistador) Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Pinto , P. (18 de marzo de 2021). Directivo de la Cadena COMISERSA. *Entrevistas a directivos de los hoteles de la Cadena COMISERSA en Cuenca* . (D. Cordero, Entrevistador) Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social . (2013). *Modelo de Derechos Humanos e Inclusión Social*.
- FENEDIF. (2020). *Guía de Atención al Turista con Discapacidad*. Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física.
- Ortiz , J. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador . (D. Cordero, Entrevistador) Cuenca , Azuay, Ecuador.
- Sicha, J. (19 de marzo de 2021). *Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Llano, V. (17 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay, Ecuador.

- Fernández , J. (19 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Gualpa, C. (17 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Chiqui , M. (17 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Bonilla , R. (19 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Delgado , A. (17 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Orellana, A. (19 de marzo de 2021). 9 Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Narvaez, F. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay.
- Pillagua , J. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay.
- Quichimbo, I. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay.
- Zambrano , A. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca.
- Illescaz , E. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca.
- Abril, D. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca.
- Lituma, A. (2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca.
- Santillan, M. (marzo de 2021). Entrevista efectuadas a directivos de la Cadena COMISERSA. Cuenca, Azuay.
- Moposita , F. (Marzo de 2021). Entrevista efectuadas al jefe de entrenadores del comité Paralimpico ecuatorinano. Cuenca.
- Castillero, O. (2016). *Los 6 tipos de discapacidad y sus características*.  
Obtenido de <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad>
- Ochoa, I., Conde, E. M., & Maldonado, E. (2012). Valoración de un producto turístico. *TurYdes*, 5(12).
- Jurado, J., & Fernández, A. (2013). Experiencias en turismo accesible en Andalucía y Portugal. *Universidad de Huelva*.
- Lofruscio, M. (2011). *Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca*. UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Fernández, M., Lojo, M., & Torre, M. (2010). *Discapacidad psicosocial: invisibilidad inaceptable*. Revista de Derechos Humanos, México.

Quezada, G. (2018). Directorio para Hoteles en la ciudad de Cuenca.  
*Universidad de Cuenca.*

## ANEXOS

Anexo 1 Oficio del diseño de trabajo aprobado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 21 de octubre de 2020

Señorita:

Michelle Dennise Cordero Aguilar

Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Universidad de Cuenca

Presente. -

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 21 de octubre de 2020, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado “Guía para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.”; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo; con las siguientes modificaciones:

**Tema:** “Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.”

**Objetivo General:** Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca – Ecuador.

**Objetivo Específico:**



3. Formular la guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad, utilizando los casos de estudio.

Nombrar como directora del mismo a la Mg. Imelda Avecillas.

Se le recuerda a la señorita Michelle Dennise Cordero Aguilar que, sí al cumplir un año de haber culminado su malla académica, es decir (agosto 2021), no ha sustentado su trabajo de titulación deberá cursar y aprobar actualización de conocimientos.

Para desarrollar el trabajo de titulación tiene un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el día 29 de abril de 2022.

Atentamente,

Mg. Karina Farfán Pacheco  
Quintero  
DECANA

Dra. María Dolores Insch  
SECRETARIA - ABOGADA

c.c.: Director/a de Carrera.

Director/a de trabajo de Titulación: Mg. Imelda Avecillas.

Tribunal: Mg. Lourdes Sánchez/ Mg. Cristina Barzallo

Secretaria de Carrera

Expediente Digital

Archivo

Anexo 2 Diseño del Proyecto de Intervención aprobado.



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE HOTELERÍA**

**“Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.”**

**Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de:  
Licenciada en Hotelería**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Los sistemas de calidad aplicados al área de hospitalidad y  
hotelería**

**AUTORA:**

**MICHELLE DENNISE CORDERO AGUILAR**

**TUTORA:**

**MG. IMELDA AVECILLAS TORRES**

**CUENCA, OCTUBRE 2020**

Michelle Dennise Cordero Aguilar

## **1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

“Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.”

## **2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE/CORREO ELECTRÓNICO**

Michelle Dennise Cordero [Aguilar / dennise.cordero@ucuenca.edu.ec](mailto:dennise.cordero@ucuenca.edu.ec)

## **3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

El turismo inclusivo, es una tipología de turismo que permite la apertura de nuevos segmentos de mercado a las personas con algún tipo de discapacidad; incorporando nuevos servicios y facilidades turísticas en donde el mayor beneficiado es el turista. (Castro, 2016). En este orden de ideas, plantear la mejora del turismo inclusivo es buscar la manera de hacer valer el derecho de los turistas con discapacidad, a la accesibilidad de los espacios diseñados de manera estándar, sin tener en cuenta las limitaciones que la edad o la reducción de las capacidades físicas y mentales de manera temporal o permanente provocan; como también al sin número de actividades recreativas al que estos turistas ven limitado su acceso. (Ministerio de Turismo M. , 2019)

El presente proyecto de intervención, tiene como objetivo, diseñar una Guía para la atención a turistas con Discapacidad de los establecimientos hoteleros de la Cadena COMISERSA, ubicados en la Ciudad de Cuenca, Ecuador. La cadena COMISERSA, es una operadora hotelera con amplia experiencia en la administración de servicios hoteleros, cuenta con un equipo de trabajo multidisciplinario constituido por profesionales calificados en cada una de las áreas de especialidad y servicios ofrecidos. Además, posee instalaciones calificadas como hoteles 3 y 4 estrellas con las condiciones de infraestructura adecuada para recibir a clientes con discapacidad a nivel nacional. En la ciudad de Cuenca, cuenta con la administración de dos Hoteles como son Hotel El Conquistador y Hotel Presidente.

La guía a desarrollar será soportada en el material de la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física, “FENEDIF” que promueve el turismo

inclusivo y la atención a los turistas con discapacidad. **Fuente especificada no válida.**

Para esto, se apoyará en una metodología con enfoque mixto, utilizando metodologías cualitativas y cuantitativas. **Fuente especificada no válida.** La recopilación de la información se obtendrá en diferentes fuentes como libros, revistas, tesis, artículos de investigación, material del FENEDIF, entre otros. Adicional se realizarán encuestas dirigidas a los empleados de los hoteles de la cadena COMISERSA, seleccionados como muestra de estudio. Se entrevistará al personal administrativo y a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad para conocer su percepción acerca de lo que implica el turismo inclusivo y la atención a los turistas con discapacidad.

#### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

La discapacidad, es definida oficialmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) como “una dificultad permanente (impedimento) para desarrollar actividades en el rango de la normalidad, como una consecuencia de efectos irreversibles de una enfermedad incurable, congénita o adquirida”; es decir, la discapacidad se define como el resultado de la interacción entre un individuo con una condición de salud dada y los factores contextuales, ambientales y personales. **Fuente especificada no válida.**, p. 15)

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) **Fuente especificada no válida.**, señala que

(...) la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (p. 4)

En este sentido, el turismo inclusivo pretende ofrecer los servicios necesarios y adecuados para el goce y disfrute durante los viajes de los turistas con discapacidad, por lo tanto, alcanzar este objetivo requiere prestar atención a múltiples fracciones socio-económicas necesarias para fomentar a nivel general

un turismo más inclusivo **Fuente especificada no válida.** Es decir, adoptar un modelo incluyente donde las adaptaciones realizadas no generen algún tipo de conflicto en la población en general y que al mismo tiempo beneficie a los turistas con discapacidad **Fuente especificada no válida.**

En Ecuador, aun es incipiente el turismo inclusivo, esto a pesar de que el Ministerio de Turismo, (MINTUR, 2019), se enfocó en promover un turismo accesible e inclusivo, indicando que es importante iniciar un proceso de transformación de los recursos del país, en productos turísticos innovadores con mira hacia la implementación de iniciativas de accesibilidad, inclusión y sostenibilidad, para contar con destinos de calidad y altamente competitivos. (Ministerio de Turismo M. , 2019); p. 2)

La ciudad de Cuenca, cuenta con una ruta turística accesible, la misma contempla el recorrido por diferentes lugares atractivos, implementado un sin número de sitios turísticos con la infraestructura adecuada para los turistas con discapacidad. **Fuente especificada no válida.** Sin embargo, se encuentra con la disyuntiva de que los hoteles en la ciudad de Cuenca no cuentan con protocolos establecidos para el servicio específico al turista con discapacidad, **Fuente especificada no válida.**, aunque algunos poseen la infraestructura necesaria para recibirlos, como en el caso de los hoteles de la cadena COMISERSA.

La cadena COMISERSA, es una operadora hotelera con amplia experiencia en la administración de servicios hoteleros, cuenta con un equipo de trabajo multidisciplinario constituido por profesionales calificados en cada una de las áreas de especialidad y servicios ofrecidos. Además posee instalaciones calificadas como hoteles 3 y 4 estrellas con las condiciones de infraestructura adecuada para recibir a turistas con discapacidad, ubicados en los principales cantones y ciudades del país como son Quito, Guayaquil, Ambato, Loja, Gualaceo, Ibarra y Cuenca, por mencionar algunos **Fuente especificada no válida.**, siendo los dos Hoteles de la ciudad de Cuenca los establecimientos seleccionados para la aplicación del estudio. Hotel El Conquistador y Hotel Presidente, estos hoteles, a pesar de contar con las condiciones y la

infraestructura adecuada para la atención al turista con discapacidad, no cuenta con un personal debidamente capacitado para atender a los mismos, lo que evidencia la necesidad de un material de apoyo que sea propicio para mejorar esta realidad. **Fuente especificada no válida..**

Este proyecto de intervención, se propone diseñar una propuesta de guía para la atención a turistas con discapacidad de los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, en Cuenca, Ecuador, sustentada en el material presentado por la FENEDIF virtual, el cual ofrece cursos de capacitación y sensibilización para promover la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, a través del conocimiento y desarrollo del pensamiento crítico que permita entender y respetar la diversidad. **Fuente especificada no válida.;** p. 1)

Este proyecto se justifica y cobra relevancia ya que busca cumplir con el servicio de buena atención al turista, mediante la capacitación de los trabajadores del área hotelera en materia de atención al turista con discapacidad, a fin de que el mismo pueda conseguir en los hoteles de la cadena COMISERSA, ubicados en la ciudad de Cuenca, un ambiente apropiado para la recreación y el descanso, donde disfrute de todas las atenciones y actividades sin otros límites que los de su propia discapacidad y sin sentirse excluido del resto de los turistas.

## **5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Desde el año 1981, cuando fue proclamado por la ONU como el Año Internacional de las Personas con Discapacidad, se vienen realizando esfuerzos por fomentar la participación de las personas con discapacidad en la vida social y en el desarrollo de la sociedad, así como para crear un plan de acción específico y en beneficio de esas personas. **Fuente especificada no válida..**

Consecuencia de esta iniciativa, surge en 1982 el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, el cual es una estrategia global para mejorar la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades, que busca la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo nacional. El Programa también subraya la necesidad de abordar la discapacidad desde una perspectiva de derechos humanos. **Fuente especificada no válida.**

De igual forma, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011), en el Informe Mundial sobre la Discapacidad propone medidas para todas las partes interesadas –incluidos los gobiernos, las organizaciones de la sociedad civil y las organizaciones de personas con discapacidad– para crear entornos favorables, promover la rehabilitación y los servicios de apoyo, asegurar una adecuada protección social, crear políticas y programas inclusivos, y aplicar normas y legislaciones, nuevas o existentes, en beneficio de las personas con discapacidad y la comunidad en general. Las personas con discapacidad deberán ocupar un lugar central en esos esfuerzos. La visión que la OMS impulsa es la de un mundo inclusivo en el que todos podamos vivir una vida de salud, comodidad y dignidad. **Fuente especificada no válida.**

Por su parte la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2014), presentó en unión con la Fundación ACS el Manual de Turismo accesible para todos, con la finalidad de promover el turismo accesible para todos, además de la voluntad política, que es crucial, para promover las ventajas económicas que el mismo pueda entrañar. En este documento destaca que es preciso también acumular conocimientos y forjar asociaciones sólidas entre los responsables públicos, el sector privado y las organizaciones de personas con discapacidad. **Fuente especificada no válida.**

El Manual de Turismo accesible presentado por la OMT y la ACS, es el resultado de una fructífera colaboración, en donde ambas partes se han comprometido a poner en valor los recursos patrimoniales y culturales accesibles, así como a facilitar los conocimientos técnicos necesarios para hacer accesible el entorno edificado y natural de uso turístico. (OMT, Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo, 2016). Esto considerando que los turistas con discapacidad son ciudadanos de pleno derecho en el Estado, un segmento de demanda turística progresivamente relevante para los empresarios del sector y un factor de diversificación de destinos y productos en las estrategias de desarrollo turístico. (Castro, 2016)

En ese mismo orden de ideas, la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), presentó la Guía de atención al turista con

discapacidad como una nueva herramienta que permitirá generar destrezas entre los servidores turísticos para así lograr un relacionamiento efectivo y cálido con el turista con discapacidad, adicional lograr una integración plena, equitativa, tolerante y solidaria.

Esta guía está dirigida a todas las personas naturales o jurídicas que prestan servicios turísticos y que ofrecen a los turistas con discapacidad, una atención preferente, cordial y de calidad. **Fuente especificada no válida.**

### **Conceptos Claves**

**Turismo inclusivo:** modalidad innovadora e integral del turismo que pretende ser considerado en los nuevos desarrollos turísticos y ser incorporada en los existentes; creando de ésta una fuerza de inclusión entre la noble actividad y las personas con discapacidad, propiciando de esta manera experiencias recreativas adaptadas a las necesidades de cada persona discapacitada.

**Fuente especificada no válida.**

**Discapacidad:** se denomina discapacidad a cualquier alteración de las funciones intelectuales o físicas de la persona que le impide llevar a cabo alguno de las actividades consideradas normales. Tanto este término como el de discapacitado, han sido motivos de polémicas, pues suelen ser considerados discriminatorios o peyorativos. Es por este motivo y para evitar confusiones con el mismo, en esta investigación será asumido el término turista con discapacidad, para referirnos a todos aquellos turistas que no están impedidos para disfrutar de las actividades turísticas que en la ciudad de Cuenca se llevan a cabo, utilizando estrategias adecuadas al disfrute por medios diferentes a los habituales. (Castro, 2016)

**Turistas con discapacidad:** Apoyados en la definición de persona con discapacidad, definida en el artículo 6 de la Ley de discapacidades, se define el Turista con discapacidad, para efectos de este estudio, como la persona que como consecuencia de alguna deficiencia física, mental, intelectual, sensorial o social, independientemente de su causa de origen, se ve restringida de forma permanente en su capacidad bio-psico-social para realizar una o más



actividades esenciales de la vida diaria, incluyendo las actividades recreativas.

**Fuente especificada no válida.**

**Hotel:** Se definen como los establecimientos de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.**Fuente especificada no válida.**

## **6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIAS DE RESULTADOS E IMPACTOS**

### **Objetivo General**

Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca – Ecuador.

### **Objetivos Específicos**

1. Delimitar conceptos necesarios acerca del turista con discapacidad.
2. Analizar la situación actual en la atención a turistas con discapacidad que se brinda en los hoteles de la cadena COMISERSA ubicados en Cuenca, Ecuador.
3. Formular la guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad, utilizando los casos de estudio.

### **Metas**

Lograr el diseño de una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad que se hospedan en los hoteles de la cadena COMISERSA en Cuenca, Ecuador, lo cual es beneficioso tanto para los propietarios y empleados de esta cadena hotelera, como para los clientes con discapacidad ya que permitirá que reciban una atención de calidad permanente en los hoteles.

## **Transferencia y Difusión de resultados**

Luego de obtenidos los resultados y el diseño del producto final del estudio, se procederá con la transferencia y difusión de los resultados, para lo cual se depositará una copia de la investigación en el Centro de Documentación “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca, para que se encuentre como material de consulta a futuros investigadores que se interesen en el tema. Adicional, se entregará en las instalaciones de los hoteles de la cadena COMISERSA la guía diseñada con el fin de que sea revisada y la puedan poner en práctica para fortalecer las debilidades que tienen con respecto a la atención de los turistas con discapacidad.

## **Impacto de la Investigación**

El impacto del presente diseño será social, por que presentará respuestas que permitirán solucionar la situación actual del personal que trabaja en los hoteles de la cadena COMISERSA, con respecto a la atención de los turistas con discapacidades que puedan alojarse en estos establecimientos.

A su vez, tendrá un impacto económico pues, al mejorar las condiciones de atención a los turistas con discapacidad se podrá incrementar el número de turistas que ingresen a estos hoteles y de esta manera mejorar el ingreso económico en los hoteles y en la economía general del país.

## **7. TÉCNICAS DE TRABAJO**

En este proyecto de intervención se aplicará un enfoque mixto, utilizando metodología tanto cuantitativa como cualitativa. **Fuente especificada no válida.**; p.217) En lo cualitativo, se aplicará la revisión bibliográfica con el fin de profundizar sobre las necesidades de los turistas con discapacidad, después se aplicará la técnica de la entrevista, tanto al personal administrativo de los hoteles de la cadena COMISERSA en Cuenca, como a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad para conocer su percepción acerca de lo que implica el turismo inclusivo y la atención a los turistas con discapacidad.

En lo cuantitativo, se obtendrá información mediante un cuestionario, el cual se aplicará a los trabajadores de los hoteles de la cadena COMISERSA, a fin de recopilar información sobre los requerimientos que demandan, con respecto a la atención a los turistas con discapacidad.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- OMT. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Organización Mundial del Turismo (, Madrid .
- OMT. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Organización Mundial del Turismo, Madrid .
- CEPAL. (2016). *Desarrollo social inclusivo Una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Lima .
- Molina, M., & Cánoves , G. (2012). Introducción: puntualizaciones y estado de la cuestión en el turismo para todos. *Cuadernos de Turismo*.
- Castro, J. (2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Trabajo de Titulación.
- Ministerio de Turismo, M. (12 de Julio de 2019). *El Turismo ecuatoriano creció en un 11% en 2018*. Recuperado el 13 de Agosto de 2020, de turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/category/noticias/>
- Jaumà, J. (2019). El potencial del turismo inclusivo no se está aprovechando en España. *Diario Responsable* .
- Tuln. (2017). *Sector Turístico*. Obtenido de <http://www.turismoinclusivo.es/p/sector-turistico.html>
- Millán , M. (2010). Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. . *Revista de Investigaciones Turísticas*,, 101-126.
- OMT. (2015). *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística*. Organización Mundial del Turismo.
- Sánchez , J., Loarte, M., & Caisachana , D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231.
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Organización Mundial del Turismo.
- Fernández , M. (2019). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinaria*, 9.

- OMT. (2016). Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo. *Organización Mundial del Turismo*.
- Consejería de Turismo, Comercio y Deportes. (2006). *Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía 2003-2006*. Junta de Andalucía.
- Comisión Europea. (1997). *Accesibilidad a Turistas con Discapacidad. Manual para la industria del turismo*. . DG XIII. Unidad «Turismo».
- Domínguez, T., Fraiz, J., & Alén, M. (2011). Turismo y accesibilidad. una visión global sobre la situación de España. *Cuaderno de Turismo*, 28, 23-45.
- Calderia, M. (2017). Turismo acessível em guimarães. oportunidade e desafio para uma. . *Revista HOLOS*, 341-356.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Presidencia de la República. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito, Ecuador.
- Morfín , G., & Montaña, A. (2017). ASPECTOS CRÍTICOS PARA EVALUAR EL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, MÉXICO. *ANFECA*.
- Costa , D., & Sonaglio, K. (2013). Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas. El caso de Santa Cruz, RN- Brasil. *SciELO*.
- Molina, M., & Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España. *Redylac*, 19.
- Barbeito, N. (20 de noviembre de 2013). Turismo inclusivo, algunos conceptos y el mejor ejemplo en Argentina . *Turismo inclusivo*.
- Fraiz , J., Alén , M., & Domínguez , T. (2014). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos. *Revista de Análisis Turístico* .
- Jerez, K., & Cejas, M. (2018). Análisis del turismo accesible como estrategia de inclusión social para las personas con discapacidad en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi. *Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE*.
- Predif. (2007). *Cien alojamientos turísticos accesibles para todos*. Recuperado el 15 de enero de 2021, de [http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismoaccesible/guias/Alojamientos\\_Accesibles\\_ES.pdf](http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismoaccesible/guias/Alojamientos_Accesibles_ES.pdf)
- Hernández, M. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. *Revista CES Derecho*.
- OMS. (2018). Obtenido de discapacidad y salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- OMT. (2016). *Manual para turismo accesible para todos* . organizacion mundial del turismo.

- López, A., & Luna, H. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7).
- Cujilema, A. (2015). *Proyecto de turismo accesible como estrategia de inclusión social de personas con capacidades diferente aplicado en el sector Humboldt del cantón Playas*. Guayaquil.
- edestinos. (2019). Obtenido de Personas con discapacidad: <https://www.edestinos.com.pe/consejos-para-viajeros/pasajes-de-avion/check-in-y-servicio-a-bordo/personas-con-discapacidad>
- Ecured. (2018). Obtenido de Barreras de comunicación: [https://www.ecured.cu/Barrera\\_de\\_la\\_Comunicaci%C3%B3n#:~:text=Concepto%3A,Barreras%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.&text=Estos%20factores%20impiden%20o%20dificultan,proceso%20general%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n#:~:text=Concepto%3A,Barreras%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.&text=Estos%20factores%20impiden%20o%20dificultan,proceso%20general%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n).
- CDC. (2019). *Obstáculos a la participación*. Obtenido de <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html#:~:text=Las%20barreras%20sociales%20tienen%20que,entre%20las%20personas%20con%20discapacidades>.
- Jerez, K. (2018). *Análisis del turismo accesible como estrategia de inclusión social para las personas con discapacidad en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi*. Latacunga.
- González, J., & Rodríguez, C. (2015). *LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA COMO ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN SOCIAL*.
- Díaz, P. (2018). *Turismo accesible en ciudades del Ecuador "caso Manta"*. Manta: Mar y trinchera 2018.
- Muñoz, S. (2017). Estudio y propuesta de mejoramiento de la infraestructura y servicios ofertados a personas discapacitadas en hostales de primera categoría en el sector norte del distrito metropolitano de Quito. *UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL*.
- INEC. (2010). *Población con discapacidad en Ecuador*. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Consejo de Discapacidades. (diciembre de 2020). *Estadísticas de Discapacidad*. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Observatorio discapacidad física. (2018). *La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay?* Obtenido de <https://www.observatoriodiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
- Videa, R. d. (2016). Comprendiendo la discapacidad intelectual: datos, criterios y reflexiones. *Revista de Investigación Psicológica*.
- Asociación Estadounidense de discapacidades intelectuales y desarrollo. (2017). *Discapacidad Intelectual. Definición, Clasificación y Sistemas de Apoyo Social*. Obtenido de
- Michelle Dennise Cordero Aguilar

- <https://blogs.ucv.es/postgradopsocologia/2017/12/15/discapacidad-intelectual-definicion-clasificacion-y-sistemas-de-apoyo-social/>
- Ministerio de Turismo. (19 de septiembre de 2019). *Cuenca, una ciudad turística e inclusiva*. Recuperado el 10 de febrero de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/cuenca-una-ciudad-turistica-e-inclusiva/>
- Andrade, P. (2019). *Revista Digital Latinoamericana Turismo Inclusivo*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <http://revistaturismoinclusivo.com/noticias.php?id=42>
- Perez, D., & González, D. (2018). "TURISMO ACCESIBLE: Hacia un turismo para todos N4". CERMI, Madrid.
- OMT. (2020). *Turismo: Panorama 2020 – Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado*". Organización Mundial del Turismo, Madrid.
- OMS. (2000). *Organización Mundial de la Salud (OMS) y Discapacidad*. Obtenido de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/#:~:text=Por%20consiguiente%2C%20la%20discapacidad%20es,sociedad%20en%20la%20que%20vive>.
- Trigueros, E. (2019). Análisis del concepto de discapacidad psicosocial que tiene el personal docente de educación especial del centro de enseñanza especial de Heredia. *UNIVERSIDAD DE COSTA RICA*.
- Gómez, P., Enders, J., Alvarado, R., Cometto, M., & Fernández, A. (2015). Evaluación del funcionamiento psicosocial de los pacientes con trastorno mental. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 73(3), 243-249.
- Salazar, R., Sanchez, A., Sibaja, O., & Vicente, M. (2019). Discapacidad Sensorial y Motora. *Revista Psico edu*.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2014). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Gómez, M. (2011). *Grupos turísticos y discapacidad. Pautas, atención y diseño*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas.
- Ferrando, O. (2012). Determinación de precios en la industria de la hotelería. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 215-227.
- Fonseca, E. (2007). *Hotelería Y Turismo Planeación, Administración*. Lima: Lexus.
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel*. Machala, Ecuador: Ediciones UTMACH.
- Cascales, G., Fuentes, L., & De Esteban, J. (2017). La interacción de los hoteles con las redes sociales: un análisis de los hoteles de cuatro estrellas de la Comunidad de Madrid (España). *Cuadernos de Turismo*, 39, 131-148.

- Ministerio de Turismo. (2015). Manual de Hotelería del Ecuador. *DIRECCIÓN DE NORMATIVA SUBSECRETARÍA DE REGULACIÓN Y CONTROL MINISTERIO DE TURISMO*.
- OMT. (2017). Conceptos Fundamentales del Turismo. *Organización Mundial de Turismo*.
- Comisersa . (2018). *Hotelería, alimentos y bebidas* . Obtenido de <http://comisersa.com/>
- Hotel Conquistador . (2019). *Hotel Conquistador*. Obtenido de <http://www.hotelconquistadorcuenca.com/>
- Hotel Presidente. (2019). *Hotel Presidente*. Obtenido de <http://hotelpresidente.com.ec/servicios/>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador*. Acuerdo Ministerial 24.
- Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria. (2015). *Accesibilidad universal y diseño para todos. parte 1: criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno*. Consejo de Discapacidades.
- Sánchez, A., Vayas, T., Mayorga, F., & Freire, C. (2020). *Sector turístico Ecuador: alojamiento y servicios de comida*. Universidad Técnica de Ambato.
- Castillo , L. (13 de octubre de 2020). *Cuenca tuvo el 59,59% de ocupación hotelera en el último feriado*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/cuenca-ocupacion-hoteler-feriado-reactivacion.html>
- Statista . (15 de marzo de 2021). *Tamaño del mercado de la industria hotelera y turística en todo el mundo de 2011 a 2019, con un pronóstico para 2020 y 2021*. Obtenido de <https://www.statista.com/statistics/1186201/hotel-and-resort-industry-market-size-global/>
- InterContinental Hotels Group . (2020). *Strategic Report*. Obtenido de <https://www.ihgplc.com/-/media/FF2DB7BB29C54FF2824393006F15A08F.ashx>
- Ministerio de Turismo. (15 de agosto de 2020). *Estrategias de reactivación turística del Ecuador- frente al Covid-19*. Recuperado el 5 de abril de 2021, de <https://amchamgye.org.ec/agye/wp-content/uploads/Estrategias-de-reactivaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica-del-Ecuador-frente-al-Covid-19.pdf>
- Gayoso, A. (noviembre de 2020). *El Sector Hotelero en tiempos de la COVID-19*. *Deloitte*.
- Alonso, F. (2016). *La accesibilidad en evolución. La adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial* . Barcelona.
- Alles, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad par el sector turístico . *Entelequia. Revista Interdisciplina*.

- Hernandez, E. (2015). Turismo accesible en México: conociendo el paraíso de Cancún. *Pricetravel*.
- López, A. (2017). Desafíos del turismo accesible en Argentina. *El cisne*.
- Marichal, J., & Estalella, R. (2020). *España, hacia el liderazgo mundial en accesibilidad turística en el entorno hotelero*. Obtenido de <https://www.interempresas.net/Construccion/Articulos/320273-Espana-hacia-el-liderazgo-mundial-en-accesibilidad-turistica-en-el-entorno-hotelero.html>.
- Stonesifer, H. (14 de agosto de 2018). *Hospitality and disability: how hotels can improve access*. Obtenido de <https://www.hospitalitynet.org/news/4089597.html>
- Fundación Turismo de Cuenca . (2020). Obtenido de <http://cuenca.com.ec/es/conoce-cuenca>
- OMT. (29 de julio de 2020). *Organización mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>
- Ministerio de Turismo. (19 de septiembre de 2019). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismocifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- Ministerio de Turismo. (15 de agosto de 2020). *Estrategias de reactivación turística del Ecuador- frente al Covid-19*. Obtenido de <https://amchamgye.org.ec/agye/wp-content/uploads/Estrategias-de-reactivaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica-del-Ecuador-frente-al-Covid-19.pdf>
- Presidencia de la República . (2011). *Reglamento de juegos de azar practicados en casinos y salas de juego*. Decreto Ejecutivo 873.
- López, B. (14 de marzo de 2021). Entrevistas a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad. *Miembro Ejecutivo del Directorio del Comité Paralímpico de las Américas*. (D. Cordero, Entrevistador) Cuenca, Azuay, Ecuador.
- García, M. (17 de Marzo de 2021). Entrevistas a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad. *Nadadora Paralímpica Azuaya*. (D. Cordero, Entrevistador) Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Pinto , P. (18 de marzo de 2021). Directivo de la Cadena COMISERSA. *Entrevistas a directivos de los hoteles de la Cadena COMISERSA en Cuenca* . (D. Cordero, Entrevistador) Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social . (2013). *Modelo de Derechos Humanos e Inclusión Social*.
- FENEDIF. (2020). *Guía de Atención al Turista con Discapacidad*. Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física.



- Ortiz , J. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador . (D. Cordero, Entrevistador) Cuenca , Azuay, Ecuador.
- Sicha, J. (19 de marzo de 2021). *Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Llano, V. (17 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Fernández , J. (19 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Gualpa, C. (17 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Chiqui , M. (17 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Bonilla , R. (19 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Delgado , A. (17 de marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Orellana, A. (19 de marzo de 2021). 9 Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Narvaez, F. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay.
- Pillagua , J. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay.
- Quichimbo, I. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Conquistador. Cuenca, Azuay.
- Zambrano , A. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca.
- Illescaz , E. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca.
- Abril, D. (marzo de 2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca.
- Lituma, A. (2021). Encuestas efectuadas al personal que labora en el Hotel Presidente. Cuenca.
- Santillan, M. (marzo de 2021). Entrevista efectuadas a directivos de la Cadena COMISERSA. Cuenca, Azuay.
- Moposita , F. (Marzo de 2021). Entrevista efectuadas al jefe de entrenadores del comité Paralimpico ecuatorinano. Cuenca.
- Castillero, O. (2016). *Los 6 tipos de discapacidad y sus características*.  
Obtenido de <https://psicologiyamente.com/salud/tipos-de-discapacidad>

- Ochoa, I., Conde, E. M., & Maldonado, E. (2012). Valoración de un producto turístico. *TurYdes*, 5(12).
- Jurado, J., & Fernández, A. (2013). Experiencias en turismo accesible en Andalucía y Portugal. *Universidad de Huelva*.
- Lofruscio, M. (2011). *Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca*. UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Fernández, M., Lojo, M., & Torre, M. (2010). *Discapacidad psicosocial: invisibilidad inaceptable*. Revista de Derechos Humanos, México.
- Quezada, G. (2018). Directorio para Hoteles en la ciudad de Cuenca. *Universidad de Cuenca*.

## 9. TALENTO HUMANO

**“Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.”**

*Tabla 1. Talento Humano*

<b>RECURSO</b>	<b>DEDICACIÓN</b>	<b>VALOR TOTAL \$</b>
<b>DIRECTOR</b>	4 HORAS /SEMANA/12 MESES	600.00
<b>ESTUDIANTE</b>	12 HORAS SEMANA/12 MESES (POR CADA ESTUDIANTE)	400.00
<b>TOTAL</b>		<b>1.000,00</b>

**Fuente:** Manual para trabajos de titulación

**Autora:** Michelle Dennise Cordero Aguilar

## 10. RECURSOS MATERIALES

**“Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador.”**

*Tabla 2. Recursos Materiales*

<b>CANTIDAD</b>	<b>RUBRO</b>	<b>VALOR \$</b>
<b>Equipos</b>		
1 Unidad	Computadora Laptop	800,00
1 Unidad	Teléfono Celular	400,00
<b>Suministros</b>		
150 hojas	Impresiones	30,00
200 hojas	Material fotocopiado	10,00
500 hojas	Resma de papel a4	8,00
1 unidad	Carpetas de papel	1.00
	Otros gastos varios	200.00
<b>Gastos movilización</b>		
Unidades	Transporte y movilización	60,00
<b>Servicios</b>		
12 Meses	Internet	290.00
<b>TOTAL</b>		<b>1.799,00</b>

**Fuente:** Manual para trabajos de titulación

**Autora:** Michelle Dennise Cordero Aguilar

## 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**“Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, 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 encuestas y entrevistas						X	X					
4. Integración de la información y resultados								X	X			
5. Redacción del trabajo										X	X	
6. Revisión final											X	X

\*Las actividades que constan en el cuadro pueden o no ser aplicables, dependerán del trabajo concreto que se desarrolle

**Fuente:** Manual para trabajos de titulación

**Autora:** Michelle Dennise Cordero Aguilar

## 12. PRESUPUESTO

**“Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la cadena COMISERSA, Cuenca - Ecuador”**

*Tabla 4. Presupuesto*

<b>CONCEPTO*</b>	<b>Aporte del Estudiante \$</b>	<b>Otros Aportes \$</b>	<b>Valor Total \$</b>
<b>TALENTO HUMANO</b>			
Director		600,00	1.000,00
Estudiantes	400,00		
<b>GASTOS DE MOVILIZACIÓN</b>			
Transporte	60,00		60,00
<b>GASTOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>			
Impresiones	30,00		249,00
Material fotocopiado	10,00		
Resma de papel a4	8,00		
Carpetas de papel	1,00		
Otros gastos varios	200,00		
<b>EQUIPOS, LABORATORIOS Y MAQUINARIA</b>			1.200,00
Computadora Laptop	800,00		
Teléfono Celular	400,00		
<b>OTROS</b>			
Internet	290,00		290,00
<b>TOTAL</b>			<b>2.799,00</b>

\*Las actividades que constan en el cuadro pueden o no ser aplicables, dependerán del trabajo concreto que se desarrolle

**Fuente:** Manual para trabajos de titulación

**Autora:** Michelle Dennise Cordero Aguilar

## **13. ESQUEMA**

**Índice**

**Abstract**

**Agradecimientos**

**Dedicatoria**

**Introducción**

### **Capítulo 1. El Turista con discapacidad**

- 1.1 Datos nacionales sobre la discapacidad
- 1.2 Ley Orgánica sobre discapacidades
- 1.3 Turismo Inclusivo: Concepto, Características
  - 1.3.1 Discapacidad Física
  - 1.3.2 Discapacidad Psicosocial
  - 1.3.3 Discapacidad Intelectual
  - 1.3.4 Discapacidad Sensorial (visual y auditiva)
- 1.4 Generalidades en la atención de turistas con discapacidad.

### **Capítulo 2. La Hotelería ante el turista con Discapacidad**

- 2.1 Hotel, definición y características
- 2.2 Antecedentes de la cadena COMISERSA
  - 2.2.1 Hoteles de la Cadena COMISERSA a nivel nacional
  - 2.2.2 Hoteles de la Cadena COMISERSA a nivel local, Cuenca
    - 2.2.2.1 Hotel El Conquistador
    - 2.2.2.2 Hotel Presidente
- 2.2 Diagnóstico de los servicios ofertados para turistas con discapacidad

### **Capítulo 3. Guía de procedimientos para atención al Turista con Discapacidad**

- 3.1 Análisis de la información obtenida
- 3.2. Presentación de la Guía
  - 3.2.1 Objetivo
  - 3.2.2 Generalidades
  - 3.2.3 Fundamento Legal
- 3.3 Trato y atención al cliente
- 3.4 Estrategias de atención según el tipo de discapacidad
  - 3.4.1 En Discapacidad Física
  - 3.4.2 En Discapacidad Psicosocial

3.4.3 En Discapacidad Intelectual

3.4.4 En Discapacidad Sensorial (visual y auditiva)

3.5 Lenguaje positivo en la atención al cliente con discapacidad.

**Conclusiones**

**Bibliografía**

**Anexos**



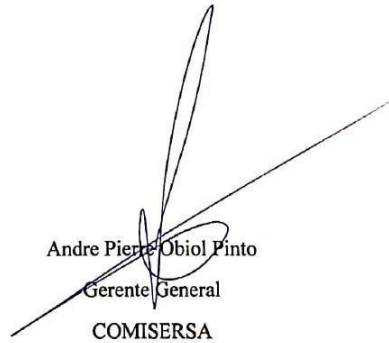


Cuenca, 18 de Septiembre de 2020

Yo, Andre Pierre Obiol Pinto en calidad de Gerente General de la cadena hotelera Comisera, estoy de acuerdo en colaborar con la Srta. Michelle Dennise Cordero Aguilar con número de cédula 0106772114, estudiante de la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, carrera de Hotelería, para que pueda desarrollar las actividades necesarias previo a la realización de su trabajo de titulación.

La interesada podrá hacer uso del presente, como convenga a sus necesidades.

Atentamente.

  
Andre Pierre Obiol Pinto  
Gerente General  
COMISERSA



[www.comisera.com](http://www.comisera.com)   

Quito: Suiza M33-132 y Chacoloaqui. Telf. 02-3331900  
Quito: Av. Mariana de Jesús OE7-02 y Nuño de Valderrama Séptimo Piso  
Guayaquil: Francisco Boloña 523 y cuarto callejón, Kennedy Vieja  
Cuenca: Gran Colombia 6-65 y Borrero. Telf.: 07-2642888  
Cuenca: Gran Colombia y Hermano Miguel. Telf.: 07-2831066  
Ambato: Guayaquil 01-03 y Rocafuerte. Telf.: 03-2421731  
Ibarra: Autódromo Internacional Yahuarcocha km 5. Telf.: 06-2577277  
Gualaquce: Sector Bullcay Km. 13 1/2 Telf.: 07-2171050  
Mail: [presidencia@comisera.com](mailto:presidencia@comisera.com)

Escaneado con CamScanner

Anexo 3 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Alimentos y Bebidas de Hotel Presidente.

<b>Departamento de Alimentos y Bebidas</b>			
<b>¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?</b>			
La infraestructura	Atención a sus necesidades	Facilidades de movilización	Vías de acceso incluyente
<b>¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera en el área de restaurante?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención de requerimientos de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

<b>¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera que los servicios e instalaciones del área de restaurant se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera necesario que el Hotel Presidente establezca una política de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Anexo 4 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Alimentos y Bebidas de Hotel El Conquistador.

<b>Departamento de Alimentos y Bebidas</b>			
<b>¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?</b>			
La infraestructura	Atención a sus necesidades	Facilidades de movilización	Vías de acceso incluyente
<b>¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera en el área de restaurante?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención de requerimientos de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

<b>¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera que los servicios e instalaciones del área de restaurant se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera necesario que el Hotel El Conquistador establezca una política de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Anexo 5 Formato de las encuestas efectuadas al personal que labora en el Departamento de Ama de Llaves de Hotel Presidente.

<b>Interrogantes</b>			
<b>Departamento de Ama de Llaves</b>			
<b>¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?</b>			
La infraestructura	Atención a sus necesidades	Facilidades de movilización	Vías de acceso incluyente
<b>¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera en el área de habitaciones?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre la atención de requerimientos de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

<b>¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera que los servicios e instalaciones del área de habitaciones se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera necesario que el Hotel Presidente establezca una política de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Anexo 6 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Ama de Llaves de Hotel El Conquistador

<b>Interrogantes</b>			
<b>Departamento de Ama de Llaves</b>			
<b>¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?</b>			
La infraestructura	Atención a sus necesidades	Facilidades de movilización	Vías de acceso incluyente
<b>¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera en el área de habitaciones?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre la atención de requerimientos de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca



<b>¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera que los servicios e instalaciones del área de habitaciones se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera necesario que el Hotel El Conquistador establezca una política de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Anexo 7 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Recepción de Hotel Presidente.

<b>Interrogantes</b>			
<b>Departamento de Recepción</b>			
<b>¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?</b>			
La infraestructura	Atención a sus necesidades	Facilidades de movilización	Vías de acceso incluyente
<b>¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención a los requerimientos de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

<b>¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera que los servicios e instalaciones del área de Recepción se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera necesario que el Hotel Presidente establezca una política de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Anexo 8 Formato de las Encuestas efectuadas al personal del Departamento de Recepción de Hotel El Conquistador.

<b>Interrogantes</b>			
<b>Departamento de Recepción</b>			
<b>¿Ha prestado usted algún servicio de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Con que frecuencia estima que se hospedan personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad durante su hospedaje?</b>			
La infraestructura	Atención a sus necesidades	Facilidades de movilización	Vías de acceso incluyente
<b>¿El hotel cuenta con vías alternas de acceso que le permiten indicar que su infraestructura se basa en el modelo universal de accesibilidad hotelera?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Estima que Ud. ha recibido capacitación sobre atención a los requerimientos de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

<b>¿Considera usted está capacitado para atender a una persona con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera que los servicios e instalaciones del área de Recepción se encuentran adaptados para el fácil acceso de las personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿El hotel cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas con el fin de erradicar la discriminación a sus clientes?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>¿Considera necesario que el Hotel El Conquistador establezca una política de atención a personas con discapacidad?</b>			
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Anexo 9 Formato de las entrevistas efectuadas a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad.

**Entrevista a directivos de organizaciones relacionadas con el tema de la discapacidad.**

1. ¿Considera que, bajo su perspectiva como representante de los derechos de las personas con discapacidad, los establecimientos que prestan servicios turísticos cumplen con las estrategias o planes de accesibilidad?
2. ¿Considera que, bajo su perspectiva como representante de los derechos de las personas con discapacidad, el área de hotelería cumple con el establecimiento de estrategias o planes de accesibilidad?
3. ¿Estima que la participación de organizaciones que velan por los derechos de las personas con discapacidad es fundamental ya que representan al grupo que percibe directamente la carencia de estrategias de accesibilidad en el área hotelera?
4. ¿Considera que las estrategias de turismo accesible representan un marco de actuación concreto que facilita la toma de decisiones oportunas para poder poner en práctica las políticas que permitan establecer líneas concretas de trabajo con el sector empresarial para el desarrollo del turismo inclusivo?
5. ¿Estima que es necesario crear un proceso de estandarización y normalización de los servicios inclusivos, esto animaría a eliminar las barreras existentes de manera coherente?
6. ¿Qué recomendaciones expondría usted bajo la perspectiva de ente velador de los derechos de las poblaciones vulnerables, en este caso las personas con diferentes discapacidades, que ayuden a facilitar la estadía en el campo del hotelería?

### **Entrevista a directivos de la Cadena COMISERSA**

1. ¿La cadena COMISERSA cuenta con políticas de inclusión o han desarrollado medidas que beneficien a las personas con discapacidad?
2. ¿Cuáles de los edificios de la cadena COMISERSA cuentan con diseño universal?
3. ¿Estima usted como directivo, que los hoteles que conforman la cadena COMISERSA en la ciudad de Cuenca prestan facilidades para el desarrollo del turismo inclusivo?
4. En lo que refiere a la infraestructura básica y los espacios de los hoteles que conforman la cadena COMISERSA en la ciudad de Cuenca ¿estos son accesibles para las personas con discapacidad?
5. ¿Los hoteles ubicados en la ciudad de Cuenca tienen alguna planificación para la eliminación y modificación de barreras físicas?
6. En lo que refiere a la norma INEN de accesibilidad de las personas al medio físico y señalización, estima que se cumplen las siguientes normas técnicas:

Rampas externas a desnivel NTE INEN 2245

Gradas externas (ingresos) NTE INEN 2249

Vías de circulación peatonal NTE INEN 2243

Pasamanos NTE INEN 2244

Señalética informativa y preventiva NTE INEN 2239

Puertas automáticas NTE INEN 2309

Ascensor NTE INEN 3139

Adaptación del counter o recibidor para sillas de ruedas o personas de talla baja  
NTE INEN 2314

Registro en sistema Braille, rotulación para personas ciegas NTE INEN 2250,  
Rotulación para personas ciegas, por ejemplo; Braille, cédulas con alto relieve  
(planos apticos) y rotulación gráfica clara NTE INEN 2850

Baños adaptados (espacios libres de maniobra, barras de apoyo, ubicación de  
espejo, grifería de pulsación, palanca o sensor, lavabo sin pedestal, accesorios  
de limpieza) NTE INEN 2239

7. ¿Estima que el personal que conforman los hoteles de la cadena COMISERSA  
en la ciudad de Cuenca, están capacitados para ayudar y facilitar la estadía a  
las personas con discapacidad?