

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

FACULTAD DE HOTELERÍA, TURISMO Y GASTRONOMÍA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Ingeniería en Administración
de Empresas Hoteleras

**Análisis de la calidad del servicio de alojamiento para personas con
capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas, sector centro norte
de Quito**

Autor:

Henry Alexander Díaz Cruz

Director:

Mgtr. Paúl Oña Izurieta

Quito, Ecuador.

Octubre, 2018

Carta del Director del Trabajo de Titulación

Magister

Diana Constante

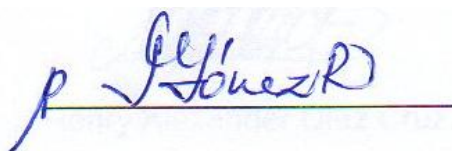
Directora de la Escuela de Administración de Empresas Hoteleras

Presente.

Yo Milton Paúl Oña Izurieta, Director del Trabajo de Titulación realizado por Henry Alexander Díaz Cruz, estudiante de la carrera de Administración Hotelera, informo haber revisado el presente documento titulado “Análisis de la calidad del servicio de alojamiento para personas con capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas, sector centro norte de Quito”, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Paúl Oña Izurieta, Mgtr.

Director del Trabajo de Titulación

Carta de Autoría del Trabajo

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “Análisis de la calidad del servicio de alojamiento para personas con capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas, sector centro norte de Quito”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.



Henry Alexander Díaz Cruz.

C.I: 1723450878

Quito, agosto 2018

AGRADECIMIENTOS

A todos quienes conforman los cimientos dentro de mi desarrollo como profesional y persona -mi familia- en especial a mis padres por cultivar en mi los principios que hoy en día me llevan a lograr superar metas establecidas. A mi novia Elizabeth por el gran apoyo en momentos de dificultad personal.

A la Universidad Iberoamericana del Ecuador y a todos quienes conforman tan prestigiosa institución de educación superior, por permitirme formar como profesional en el ámbito hotelero.

De igual manera a los establecimientos de alojamiento quienes permitieron el acceso a los mismos para poder recolectar información y lograr así recolectar la información necesaria.

Al Magister Paul Oña y Jesús Gómez por la gran aportación en conocimiento y forma de guiar para la elaboración del documento como tal acorde a lo establecido en el tema tratado.

DEDICATORIA

A mis padres, familia y novia, por el gran amor incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos años, ya que gracias a sus consejos y enseñanzas he logrado cumplir con una meta más en mi vida y convertirme en un profesional. Siempre estaré agradecido a Dios por brindarme la oportunidad de vivir los mejores momentos junto a las personas que amo.

ÍNDICE GENERAL

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO	IV
AGRADECIMIENTOS	V
DEDICATORIA.....	VI
RESUMEN	XV
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Justificación.....	5
1.4. Objetivos	8
1.4.1. General	8
1.4.2. Específicos.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Alojamiento a nivel mundial.....	9
2.1.1. Alojamiento a nivel de continente europeo.....	9
2.1.2. Alojamiento a nivel de continente americano	10
2.1.3. Alojamiento en el Ecuador – evolución y perspectivas del sector hotelero ecuatoriano.....	11
2.1.4. Regulaciones para el sector hotelero en Ecuador.....	12
2.2. Sistemas de gestión de la calidad	15
2.3. Protocolo frente a personas con capacidades especiales.....	23
2.4. Antropometría	25
2.5. Requerimientos mínimos de accesibilidad de un establecimiento hotelero.....	26
2.5.1. Personas usuarias de sillas de ruedas.....	26
2.5.2. Ilustra las cotas de alcance vertical y horizontal medias para un usuario de silla de ruedas.	27
2.5.3. Rampas elevadoras para la accesibilidad	28
2.5.4. Habitación accesible	29
2.5.5. Cuarto de baño accesible.....	30
2.5.6. Mobiliario para la accesibilidad	31

2.5.7.	Restauración accesible	32
2.5.8.	Sistema de evacuación para personas con capacidades especiales	33
CAPITULO III: METODOLOGÍA		35
3.1.	Tipo de investigación.....	35
3.1.1.	Método de investigación.....	35
3.1.2.	Método deductivo	35
3.2.	Objeto de estudio	36
3.3.	Muestra no probabilística	36
3.4.	Técnicas de recolección de información	38
3.4.1.	Ficha de observación	38
3.4.2.	Entrevista	38
3.4.3.	Este método se lo empleó con la finalidad de obtener información acerca del personal que labora dentro de las instalaciones, así como el nivel de conocimiento del mismo acerca de cómo deben actuar frente a personas que tengan una capacidad especial motora.....	38
3.4.4.	Encuesta	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS E INTERPRETACION		40
4.1.	Evaluación de la infraestructura hotelera mediante ficha de observación diseñada en función de lineamientos y normativas según requerimientos presentados en manuales universales de accesibilidad y normativas nacionales	41
4.1.2.	Evaluación del desempeño del recepcionista	42
4.1.3.	Evaluación sobre el desempeño de la camarera de pisos	43
4.1.4.	Evaluación sobre la accesibilidad del ingreso a los hoteles	44
4.1.5.	Evaluación sobre la accesibilidad de la habitación	45
4.1.6.	Evaluación sobre la accesibilidad del restaurante.....	46
4.1.7.	Evaluación de los sistemas de emergencia	47
4.2.	Evaluación de la percepción de los prestadores a través de una entrevista diseñada en función de los servicios que brindan dentro de los establecimientos hoteleros.....	49
4.2.1.	Análisis de la entrevista aplicada a los recepcionistas del hotel WGN y hotel RPA	49
4.2.2.	Análisis de la entrevista aplicada a las camareras del Hotel WGN y el Hotel RPA.....	54

4.3. Evaluación de la percepción del cliente a través de una encuesta diseñada en función de la experiencia obtenida dentro de los establecimientos hoteleros.....	58
4.4. A través del siguiente análisis de va a determinar la calidad en el servicio de alojamiento para personas con capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas sector centro norte de Quito.....	71
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. CONCLUSIONES.....	72
5.2. RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
FUENTES IMPRESAS	74
FUENTES VIRTUALES.....	77
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01. Requisitos por entidades nacionales reguladoras.....	12
Tabla N°02. Personas con capacidades especiales registradas en la ciudad de Quito.....	15
Tabla N°03. Indicadores en los que se basa el modelo SERVQUAL.....	18
Tabla N°04. Dimensiones antropométricas funcionales de los usuarios de silla de ruedas.....	26
Tabla N° 05. Seudónimos de los hoteles evaluados.....	37
Tabla N° 06. Hoteles de 4 estrellas que son parte de la evaluación.	40
Tabla N° 07. Modelo de ficha de observación aplicada.	41
Tabla N° 08. Tabulación de resultados por desempeño del recepcionista.	42
Tabla N° 09. Tabulación de resultados por desempeño de la camarera.	43
Tabla N° 10. Tabulación de resultados sobre condiciones accesibles del ingreso al hotel.....	44
Tabla N° 11. Tabulación de resultados sobre condiciones accesibles de la habitación.....	45
Tabla N° 12. Tabulación de resultados sobre condiciones accesibles del restaurante.	46
Tabla N° 13. Tabulación de resultados sobre condiciones accesibles de sistemas de emergencia.....	47
Tabla N° 14. Tabulación de resultados de evaluación a hoteles 4 estrellas.	48
Tabla N° 15. Tabulación pregunta N° 01, entrevista a recepcionista.....	49
Tabla N° 16. Tabulación pregunta N° 02, entrevista a recepcionista.....	50
Tabla N° 17. Tabulación pregunta N° 03, entrevista a recepcionista.....	50
Tabla N° 18. Tabulación pregunta N° 04, entrevista a recepcionista.....	51
Tabla N° 19. Tabulación pregunta N° 05, entrevista a recepcionista.....	52
Tabla N° 20. Tabulación pregunta N° 06, entrevista a recepcionista.....	53
Tabla N° 21. Tabulación pregunta N° 01, entrevista a camarera.....	54
Tabla N° 22. Tabulación pregunta N° 02, entrevista a camarera.....	54
Tabla N° 23. Tabulación pregunta N° 03, entrevista a camarera.....	55
Tabla N° 24. Tabulación pregunta N° 04, entrevista a camarera.....	56
Tabla N° 25. Tabulación pregunta N° 05, entrevista a camarera.....	57
Tabla N° 26. Tabulación pregunta N° 01. Encuesta a huéspedes.	58

Tabla N° 27. Tabulación pregunta N° 02. Encuesta a huéspedes.	59
Tabla N° 28. Tabulación pregunta N° 03. Encuesta a huéspedes.	60
Tabla N° 29. Tabulación pregunta N° 04. Encuesta a huéspedes.	61
Tabla N° 30. Tabulación pregunta N° 05. Encuesta a huéspedes.	62
Tabla N° 31. Tabulación pregunta N° 06. Encuesta a huéspedes.	63
Tabla N° 32. Tabulación pregunta N° 07. Encuesta a huéspedes.	64
Tabla N° 33. Tabulación pregunta N° 08. Encuesta a huéspedes.	65
Tabla N° 34. Tabulación pregunta N° 09. Encuesta a huéspedes.	66
Tabla N° 35. Tabulación pregunta N° 10. Encuesta a huéspedes.	67
Tabla N° 36. Tabulación pregunta N° 11. Encuesta a huéspedes.	68
Tabla N° 37. Tabulación pregunta N° 12. Encuesta a huéspedes.	69
Tabla N° 38. Tabulación pregunta N° 13. Encuesta a huéspedes.	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Personas con discapacidad registradas en Ecuador.....	14
Figura N° 02. Principios de la gestión.....	16
Figura N° 03. Diagrama sobre el proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad.....	17
Figura N° 04. Proceso que debe realizar el recepcionista basado en la normativa INEN 2429:2008.....	20
Figura N° 05. Proceso que debe realizar el auditor nocturno basado en la normativa INEN 2449:2008.	21
Figura N° 06. Proceso que debe realizar la camarera de pisos basado en la normativa INEN 2432:2008.	23
Figura N° 07. Ilustra las cotas de alcance vertical y horizontal medias para un usuario de silla de ruedas.....	28
Figura N° 08. Rampas para la accesibilidad.....	28
Figura N° 09. Rampas elevadoras para la accesibilidad.	29
Figura N° 10. Habitación accesible.....	30
Figura N° 11. Cuarto de baño accesible.....	31
Figura N° 12. Mobiliario para la accesibilidad.....	32
Figura N° 13. Restauración accesible.	33
Figura N° 14. Sistema de evacuación para personas con capacidades especiales.....	34
Figura N° 15. Tabulación de resultados de evaluación.	48
Figura N° 16. Tabulación pregunta N° 01. Encuesta a huéspedes.	58
Figura N° 17. Tabulación pregunta N° 02. Encuesta a huéspedes.	59
Figura N° 18. Tabulación pregunta N° 03. Encuesta a huéspedes.	60
Figura N° 19. Tabulación pregunta N° 04. Encuesta a huéspedes.	61
Figura N° 20. Tabulación pregunta N° 05. Encuesta a huéspedes.	62
Figura N° 21. Tabulación pregunta N° 06. Encuesta a huéspedes.	63
Figura N° 22. Tabulación pregunta N° 07. Encuesta a huéspedes.	64
Figura N° 23. Tabulación pregunta N° 08. Encuesta a huéspedes.	65
Figura N° 24. Tabulación pregunta N° 09. Encuesta a huéspedes.	66
Figura N° 25. Tabulación pregunta N° 10. Encuesta a huéspedes.	67
Figura N° 26. Tabulación pregunta N° 11. Encuesta a huéspedes.	68

Figura N° 27. Tabulación pregunta N° 12. Encuesta a huéspedes.	69
Figura N° 28. Tabulación pregunta N° 13. Encuesta a huéspedes.	70

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01. Ficha de observación.	79
Anexo N° 02. Entrevista a recepcionistas de hoteles.	86
Anexo N° 03. Entrevista a camareros de hoteles.	87
Anexo N° 04. Encuesta a personas con capacidad especial motora.....	88
Anexo N° 05. Árbol analítico.....	91

RESUMEN

El objetivo general planteado en la investigación fue analizar la calidad del servicio de alojamiento para personas que presenten capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas del sector centro norte de Quito. La investigación desarrollada fue de tipo exploratoria-cualitativa, para lo cual se empleó una ficha de observación, entrevistas y encuestas. La población estuvo conformada por 5 hoteles de cuatro estrellas, 4 recepcionistas escogidos aleatoriamente de los hoteles y 20 clientes con capacidad especial motora. Para el desarrollo del proyecto se recopiló información sobre las cualidades que deben reunir tanto en infraestructura del establecimiento hotelero como en el perfil del personal que labora dentro del mismo. Entre los principales resultados obtenidos se tienen que: el Hotel WGN cumple con el 82% de los ítems evaluados (53) sin embargo se encuentra un alto porcentaje de falencias en el área de recepción, pisos y sistemas de emergencia, en general la infraestructura de los hoteles no es la adecuada para poder satisfacer las necesidades de personas que presenten discapacidad motora.

Palabras clave: Calidad del Servicio, Alojamiento, Capacidad Especial Motora.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

La hospitalidad surge a raíz de la migración por los problemas sociales y políticos de la época como la guerra y la pobreza, además se vincula a los viajes realizados por peregrinos, clérigos y comerciantes; por ejemplo, en el siglo III a. C., el Imperio Romano desarrolló un sistema extenso de caminos revestidos con ladrillos, para conveniencia de los viajeros, se construyó una cadena de alojamientos a las orillas de las principales vías públicas (Cevallos, 2017).

Se han mencionado a lo largo de la historia diferentes conceptos acerca de la discapacidad. La Organización Mundial de Salud (OMS), define a la discapacidad como “toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (OMS, 2005).

La OMS quiere dejar atrás un enfoque primitivo y limitante en donde no solo se hable con terminologías del campo médico sino también se amplíe y se preocupen por los ámbitos sociales y ambientales, determinando la siguiente clasificación:

- **Discapacidad Física:** En este grupo se encuentran las personas que tienen alguna deficiencia en su aparato locomotor que ocasione la limitación de su movimiento en las extremidades inferiores y superiores incluida la cabeza y columna vertebral (OMS, 2016).

Por otra parte fundamental dentro del sistema turístico se encuentra el turismo accesible, aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran al hacer turismo las personas que, de alguna forma tienen dificultad para desplazarse o comunicarse; factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores” (Rovira, 2008).

El principal objetivo de entidades gubernamentales regulatorias del turismo accesible se encuentra el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI, 2000) el momento de tener contacto con una persona que presente alguna capacidad especial, se debe tener en cuenta que ellas son iguales a nosotros, con sus características, limitaciones y ventajas. Todo con el fin de promover un servicio apto para personas con capacidad especial motora quienes buscan un momento de ocio y distracción.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Barton (1998) en la historia de la humanidad, la sociedad no ha mostrado interés en cuanto a las capacidades especiales que puede poseer una determinada persona; entre las razones de este fenómeno están: que a la persona discapacitada se le considera un caso médico o psicológico y por esto no se les ha incluido al ámbito social. Esto ha cambiado en la última década, puesto que, por medio de estudios sociológicos, se han generado conocimientos y reflexiones que ayudan al desarrollo de este segmento, tanto en el ámbito turístico como hotelero.

Por ello quienes trabajan para los establecimientos turísticos deben transmitir una imagen de seguridad y confianza, aceptando de una manera profesional y madura

cualquier tipo de discapacidad que el turista tenga; si se demuestra todo lo contrario, solo se conseguirá un sentimiento de rechazo y la percepción del cliente hacia el prestador de servicio, como una persona de poca confianza.

Existen factores que pueden generar una adecuada prestación de servicios y uno de ellos es la empatía, un buen conector para una adecuada interacción que permite un nivel alto de comprensión acerca de la problemática que existe sobre la atención que presta un hotel a personas que presenten un tipo de discapacidad. La empatía se define como “la capacidad de imaginarse uno mismo en el lugar del otro, dando lugar a una comprensión profunda y completa de sus sentimientos, deseos, ideas y acciones” (Cohen, 2004).

Esto indica que no solo se debe fijar en la parte emocional y mental de la persona sino además fidelizar al cliente hacia el hotel. Ser empático permite que como prestadores de un servicio, podamos ofrecer la facilidad y comodidad sobre la estadía en un hotel de acuerdo a las condiciones físicas de cada cliente.

Como menciona Cohen (2004) en su libro “Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad”; existe un trato específico para personas con un tipo de capacidad especial, sea esta física o mental, sin mal interpretar el sentido de esto, ya que algunas personas basan su trato hacia las personas acorde al tipo de procedimientos que debe seguir.

En Ecuador, el Ministerio de Turismo está implementando medidas de infraestructura y servicio para personas con capacidad especial, pero aún no se aplica en todo el país. La ciudad de Baños es una de las primeras ciudades que puso en práctica estas guías y en Marzo del 2010 recibió por parte del gobierno

de España el premio “Accesibilidad Universal Reina Sofía”²¹ premio otorgado exclusivamente para los Municipios Latinos. El premio se debe en gran parte a que Baños cuenta con servicios especiales en los balnearios y alojamientos turísticos (Pinchevsky, 2011).

Sin embargo son millones de ciudadanos que no reciben servicios o la atención no responde a sus expectativas y necesidades. Los factores son múltiples, hay deficiencias en el servicio por parte de los gerentes administrativos de cada hotel por la falta de iniciativa en la capacitación y adaptación en los servicios especiales. Los gobernantes señalan que uno de los principales problemas es la ausencia de recursos suficientes; las personas con discapacidad puntualizan en la insuficiente prioridad que se otorga a la inversión social, considerada como “gasto”, por lo que la distribución de recursos es escasa o en algunos casos nula, (Samaniego 2006, pág.233). Es factible que, dado lo expuesto por el autor, el turismo en Ecuador se esté viendo afectado, ya que. Aunque en bajo porcentaje acceden personas con capacidades especiales al país que no son atendidos correctamente.

En la ciudad de Quito existen muchas industrias hoteleras que ofrecen un servicio de calidad para la diversidad de turistas extranjeros y nacionales; pero no se ha puesto un enfoque especial en las personas que presentan una capacidad especial; por ello es fundamental conocer cómo actuar frente a estas personas, ya que es un target potencial en el mercado hotelero. Según Amante (2007), en cuanto a la actividad turística los deseos y necesidades comunes de las personas con discapacidades se relacionan con su preocupación en el alojamiento.

Se pudo observar que la infraestructura en hoteles de Quito, especialmente en hoteles que poseen la categoría de cinco estrellas, ha sido modificada con el objetivo de beneficiar al turista que posee algún tipo de capacidad especial; por el otro lado la atención que reciben no es del todo completa; es decir no abarca los aspectos importantes sobre el trato para personas con discapacidad.

Pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio de alojamiento dirigida a huéspedes con capacidad especial motora en el servicio de alojamiento en hoteles de cuatro estrellas, sector centro norte de Quito?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011), indica que existen en el mundo aproximadamente 500 millones de personas con discapacidad; es decir, esto representa a un 10% de la población del planeta.

La Organización Internacional de Turismo Social (OITS) promueve el acceso al tiempo libre, a las vacaciones y al turismo que son partícipes jóvenes, mayores, familias y personas con discapacidad. Y es de esta manera como se va definiendo la importancia de las personas con discapacidad al momento de disfrutar su ocio dando paso a lo que se conoce como turismo accesible (CITUR, 2007)

En América Latina, hay aproximadamente 85 millones de personas con discapacidad, de las cuales solo el 2 % encuentran respuestas a sus necesidades, según datos del Programa Regional de Rehabilitación de la Organización Panamericana de la salud (OPS, 2011)

Acotando esto, se puede decir que el turismo social nació de un derecho de todas las personas trabajadoras y su necesidad de descanso y al turismo. Debido a estos hechos se creó la Organización Internacional de Turismo Social (OITS), la que planteó como objetivo de “favorecer el desarrollo del turismo social dentro del marco internacional, ya sea en los aspectos culturales o en las consecuencias económicas y sociales.” (CITUR, 2007)

El 6 de abril de 2001 se publicó en el Registro Oficial N°301 la Ley sobre Discapacidades, la misma que encuentra su fundamento en los artículos 23, 47, 53 y 102 de la Constitución de la República de 1998 y otros de la Constitución de 2008: artículos 35, 47 y 48, 11 (numeral 2), 14, 24, 28, 31, 49, 61 (numeral 7), que orientan a ofrecer una mejor calidad de vida a las personas con discapacidad (Flores, 2014).

En la Constitución de Ecuador (2008) se ha constatado que ciertos artículos se enfocan en la atención de las necesidades de las personas que presenten algún tipo de discapacidad. Un claro ejemplo es el Plan Nacional de Desarrollo y la ley sobre las Discapacidades, las cuales destacan la accesibilidad, en la salud, educación, empleo, transporte, comunicación, recreación, tarifas preferenciales entre otras. Una de las personas que apoyó a este enfoque es el señor Lenin Moreno, ex vicepresidente de la República del Ecuador y actual Presidente del país, por este apoyo, las personas con discapacidad han sido tomadas en cuenta para el desarrollo de proyectos con base en la promoción de nuevos horizontes en el mercado del turismo. Estadísticas presentadas por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), demuestran que existe un alto

número de habitantes con discapacidad motora en la provincia de Pichincha, siendo esta cifra de 62.096 personas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En Ecuador, el Ministerio de Turismo cuenta con un Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT), el cual es una herramienta pionera que tiene como objetivo fortalecer al sector turístico, mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano para la ejecución eficiente de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día, mejorando los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos y de esa forma generando una mayor competitividad sistémica del sector (Nasimba, 2016).

Por lo expuesto anteriormente la presente investigación ayudará a identificar las falencias que poseen ciertos hoteles cuatro estrellas de la ciudad de Quito en la prestación del servicio de alojamiento para personas con capacidad especial motora además de determinar el grado de compromiso por parte de entidades nacionales reguladoras de servicios ofertados en establecimientos hoteleros. Por otra parte la presente investigación tiene como base los requisitos básicos que deben cumplir los hoteles de 4 estrellas para un correcto servicio, toda esta información podrá servir como sustento a propietarios de establecimientos de alojamiento en la adecuación de infraestructura y capacitación de personal en aspectos de atención a personas con capacidad especial motora.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Analizar la calidad en el servicio de alojamiento para personas con capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas, sector centro norte de Quito.

1.4.2. Específicos

- Evaluar infraestructura hotelera a través de una ficha de observación diseñada en función de lineamientos y normativas según requerimientos presentados en manuales universales de accesibilidad y normativas nacionales.
- Evaluar la percepción de los prestadores a través de una entrevista diseñada en función de los servicios que brindan dentro de los establecimientos hoteleros.
- Evaluar la percepción del cliente a través de una encuesta diseñada en función de la experiencia obtenida dentro de los establecimientos hoteleros.
- Determinar la calidad en el servicio de alojamiento para personas con capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas, sector centro norte de Quito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Alojamiento a nivel mundial

Se estima que el 15% de la población mundial, aproximadamente 1.000 millones de personas, tiene algún tipo de discapacidad. Con poblaciones que envejecen con rapidez, el número de personas que encontrarán obstáculos no hará sino aumentar. La mayoría de nosotros desarrollará alguna discapacidad en algún momento de su vida y, antes o después, tendrá necesidades especiales para acceder a infraestructuras, servicios y productos turísticos (OMT, 2015).

2.1.1. Alojamiento a nivel de continente europeo

En Europa, por ejemplo, se calcula que el mercado del turismo accesible representa alrededor del 27% de la población total y el 12% del mercado turístico. Estas cifras tienen en cuenta el elevado porcentaje de viajeros mayores (ya que las personas de más de 60 años constituirán el 22% de la población mundial en 2050), las personas con discapacidad y las familias con niños pequeños. El mercado del turismo accesible representa una oportunidad de oro para los destinos que estén dispuestos a recibir a estos visitantes, ya que tienden a viajar con mayor frecuencia en temporada baja, suelen ir acompañados o en grupos, repiten más a menudo sus visitas y, en algunos lugares del mundo, gastan más que la media en sus viajes (OMT, 2015).

Los datos indican que en 2012, las personas mayores y con discapacidad realizaron 783.000.000 de viajes dentro de la Unión Europea, un número que irá creciendo un 1,2% anual hasta 2020. Este tipo de turismo generó, también en

2012, hasta 8.700.000 puestos de trabajo y alcanzó una facturación bruta de 786.000.000 de euros. Ahora se practica un turismo “mucho más inclusivo”, o lo que es lo mismo, las personas con discapacidad comparten los mismos planes de ocio con el resto de los viajeros (Por Igual Más, 2017).

La actividad hotelera en España goza de gran prestigio a nivel mundial, situándose en un puesto relevante dentro de la industria turística. Desean continuar siendo una referencia y para ello debieron adaptarse para acoger a todos los clientes, independientemente de que tengan o no necesidades específicas derivadas de su edad, estado físico o condición. Al mismo tiempo, debieron sensibilizar y formar a todo el personal para que pueda desarrollar su actividad diaria de manera que satisfaga las necesidades de todos los clientes (PARADORES, 2007).

2.1.2. Alojamiento a nivel de continente americano

Alberta Parks (Canadá) es consciente de que hay muchas personas que se enfrentan a obstáculos que les impiden conectar con la naturaleza, en particular las personas con discapacidad que se encuentran frecuentemente con barreras, como un transporte inadecuado, gastos extra o la falta de competencias, conocimientos o información, que les lleva a no sentirse acogidos. (OMT, 2015).

El programa “Push to Open Nature” se centra en la inclusión de las personas con discapacidad y sus cuidadores y tiene en cuenta discapacidades físicas, visuales, emocionales, de aprendizaje, temporales y enfermedades mentales (un trabajo reciente estudia incluso la influencia de la naturaleza en las personas que se encuentran al final de su vida y en sus cuidadores). Este programa lleva a la

práctica los objetivos del plan de inclusión a través de: la mejora de la accesibilidad, la promoción de la participación, el aumento de la capacidad de los servicios para personas con discapacidad. William Watson Lodge, en el parque provincial de Peter Loughee, lleva décadas ofreciendo cabañas accesibles para las personas con capacidades especiales (OMT, 2015).

Otro referente en Latino América, es Chile; en febrero de 2014 por iniciativa de funcionarios de gobierno se lanzó una guía de 115 alojamiento accesibles, con el lema de turismo para todos. Estos lugares están caracterizados de accesibles en cuanto a su acceso, habitaciones, baños y demás espacios, brindando de este modo seguridad y confort para sus turistas (Por Igual Más, 2017).

2.1.3. Alojamiento en el Ecuador – evolución y perspectivas del sector hotelero ecuatoriano

El sector hotelero ecuatoriano se había caracterizado hace algunos años por un crecimiento sostenido basado en las campañas promovidas desde el gobierno central enfocados principalmente en la diversidad cultural y de ecosistemas que presenta el Ecuador. Cabe mencionar que además la ciudad de Quito ha sido uno de los destinos turísticos más galardonados en los últimos años. Sin embargo diferentes factores han promovido para que la ocupación promedio del sector se vea disminuida (BCM, 2016).

El país presenta al 2016 aproximadamente 4.500 establecimientos de alojamiento turístico, de los cuales solo 27 son de lujo, que significa menos del 0,5% con una tarifa promedio de \$110, cuando esto en los países de la región está sobre \$170. En el caso de los hoteles de 4 estrellas no superan el 6% con una tarifa

promedio de \$70 sin embargo la mayoría se encuentra en el rango de tarifas inferiores a \$45. Con estas cifras es muy difícil que tengan recursos para hacer inversión en mejoramiento (BCM, 2016).

2.1.4. Regulaciones para el sector hotelero en Ecuador

Existen entidades reguladoras como el Ministerio de Turismo y el Municipio de Quito quienes manejan un esquema de control hacia establecimientos hoteleros el cual está conformado de la siguiente manera, como se muestra en la Tabla N°01:

Tabla N°01. Requisitos por entidades nacionales reguladoras.

ENTIDAD REGULATORIA	ASPECTOS LEGALES
MINTUR / QUITO TURISMO	<p>Según el Reglamento de Alojamiento Turístico en Anexo 1 HOTEL-H</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción con facilidades para personas con discapacidad. • El hotel debe poseer por lo menos el 2% del total de habitaciones destinadas para personas con discapacidad. • Los hoteles deben poseer sillas de ruedas. • El baño de la habitación debe poseer agarraderas.
NTE INEN Accesibilidad de las Personas al Medio Físico	<p>Parámetros que deben cumplir los edificios públicos para ser accesibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalización (medidas y colores). • Rampas y escaleras con barreras de sujeción. • Ancho de los pasillos para la circulación de personas en sillas de ruedas.

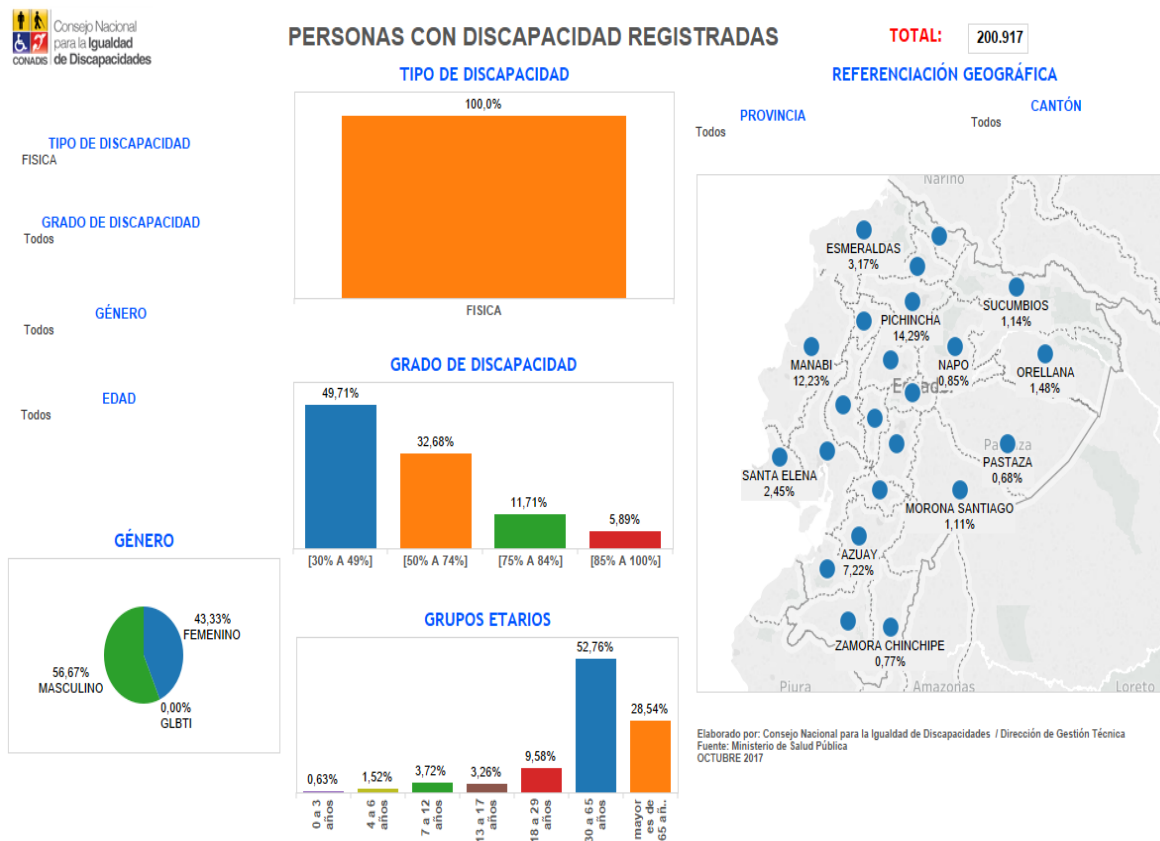
<p style="text-align: center;">Municipio de Quito Ordenanza N°3457, 2003 (Normas de Arquitectura y Urbanismo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vestíbulo.- Se diferenciará la recepción de la conserjería; se ubicarán cabinas telefónicas, baterías sanitarias independientes para hombres y mujeres. • Pasillos.- El ancho mínimo de pasillos será 1.50m. En edificaciones de hasta 5 pisos sin ascensor y/o 20 dormitorios, el pasillo mínimo será de 1.20 m. • Escaleras.- La escalera principal en los establecimientos hoteleros relacionará a todas las plantas de utilización de los clientes y se colocará en cada planta el número de piso al que corresponde. • Elevadores.- Se instalarán los servicios de ascensor cuando los hoteles cuenten con más de tres pisos altos 1 ascensor. • Dormitorios.- Mínimo debe contener una cama matrimonial de 1.50 m. de ancho por 2.00 m. de largo, con circulación en sus tres lados de 0.80 m. (un ancho, dos largos) y un espacio para guardarropa mínimo de 1.00 m² con un ancho de 0.60 m. • Contará además con un baño que incluye un inodoro con una distancia mínima al paramento frontal de 0.60 m. y a los laterales de mínimo 0.20 a cada lado y dispondrá además de ducha de mano (tipo teléfono). • Bares.- Deben ser independientes, podrán instalarse en una de las áreas sociales pero en tal caso, la parte reservada para el mismo, estará claramente diferenciada del resto.
--	--

Fuente: MINTUR (2012)

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Existe un número determinado de personas con capacidad especial motora registradas en el Ecuador como se muestra en la siguiente Figura N° 01:

Figura N° 01. Personas con discapacidad registradas en Ecuador.



Fuente: BCM (2016)

De la misma se determina con información más detallada la provincia, cantón, edad y género del total de las personas con capacidad especial motora registradas como se muestra en la siguiente Tabla N° 02:

Tabla N°02. Personas con capacidades especiales registradas en la ciudad de Quito.

PROVINCIA	CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD	EDAD	GÉNERO	TOTAL
Pichincha	Quito	Motora	0 a 3 años	Femenino	44
				Masculino	51
			4 a 6 años	Femenino	164
				Masculino	204
			7 a 12 años	Femenino	309
				Masculino	429
			13 a 17 años	Femenino	310
				Masculino	398
			18 a 29 años	Femenino	1035
				Masculino	1413
			30 a 65 años	Femenino	7181
				Masculino	8502
			65 años en adelante	Femenino	2731
				Masculino	2704

Fuente: Ministerio de Salud Pública (2017)
Elaborado por: Díaz, H. 2018

2.2. Sistemas de gestión de la calidad

La numerosa familia de las normativas ISO 900 se han generado con la finalidad de aportar a las organizaciones de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de calidad eficaces, como se presenta a continuación en la siguiente Figura N° 02:

Figura N° 02. Principios de la gestión.



Fuente: Urgilés (2010)

Elaborado por: Díaz, H. 2018

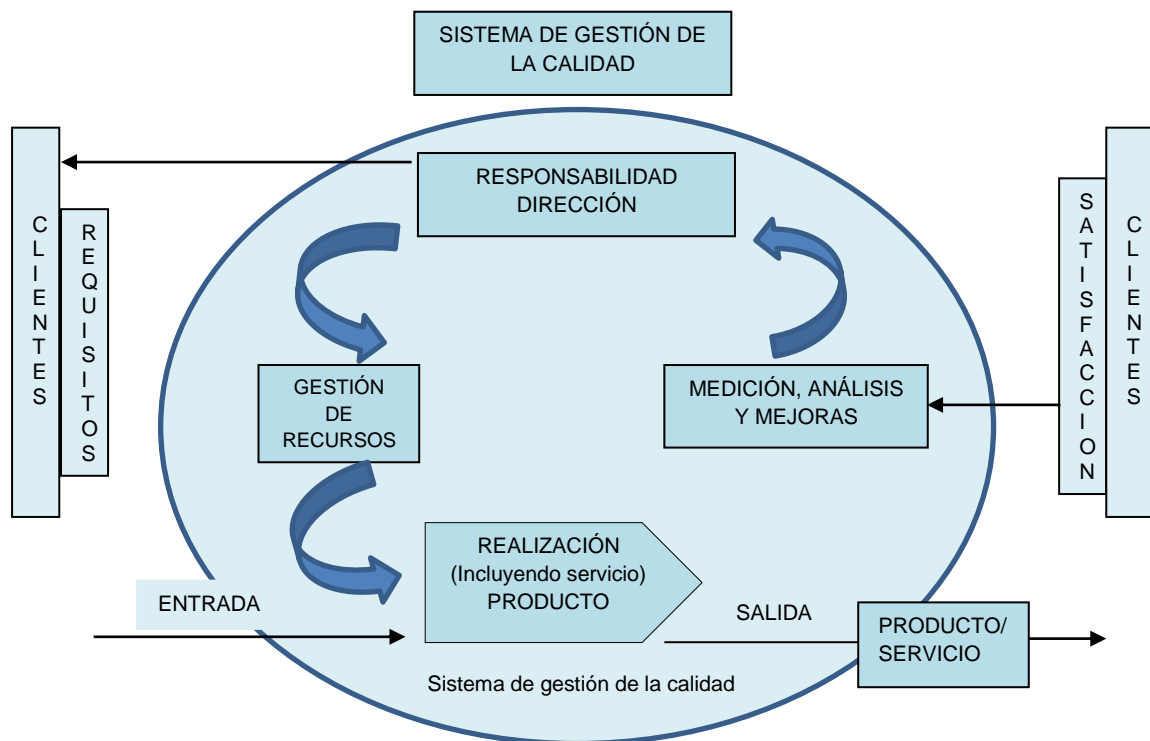
Estos ocho principios de gestión de calidad son la base de las normas sobre la gestión de la calidad de la familia ISO 9000:2008, desde otro punto de vista ahora el enfoque para desarrollar o implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas como:

- a) Determinar las necesidades de y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas
- b) Establecer la política de calidad y objetivos de la calidad de la organización
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad
- d) Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso
- e) Determinar los medios para prevenir las no conformidades y eliminar sus causas

- f) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Para el mejor entendimiento de lo expuesto con anterioridad se presenta la siguiente Figura N° 03:

Figura N° 03. Diagrama sobre el proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad.



Fuente: Urgilés (2010)
Elaborado por: Díaz, H. 2018

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficiencia de los mismos basados en esta norma internacional, por lo que la organización debe estar al tanto de:

- Determinar los procesos necesarios para el SGC
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para el control eficiente de los mismos
- Asegurarse de la disponibilidad de los recursos e información necesarios para la operación y seguimiento de los procesos
- Realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos
- Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados

Como apoyo al estudio realizado sobre las características que el servicio debe cumplir como tal y la forma en que se debería evaluar el mismo, se tomó en cuenta el modelo SERVQUAL, a partir del mismo hace referencia a parámetros de los cuales permiten evaluar y determinar el servicio ofertado, en la siguiente Tabla N° 03 se explica todo lo que conforma al modelo mencionado:

Tabla N°03. Indicadores en los que se basa el modelo SERVQUAL.

DIMENSIONES	INDICADORES
Confiabilidad	Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud
Responsabilidad	Como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido
Seguridad	Como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza
Empatía	La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes
Bienes materiales o tangibles	Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo personal y material de comunicación, limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos

Fuente: Urgilés (2010)
Elaborado por: Díaz, H. 2018

La Federación Nacional de Cámaras de Turismo, con el apoyo del Banco Internacional de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas han desarrollado el proyecto denominado “Sistemas de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo” cuyo objetivo principal es el de impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial. Para la presente investigación se han tomado los siguientes departamentos: Front Desk (Recepcionista) y House Keeping (Camarera).

Recepcionista Código de la Norma (NTE INEN 2429:2008)

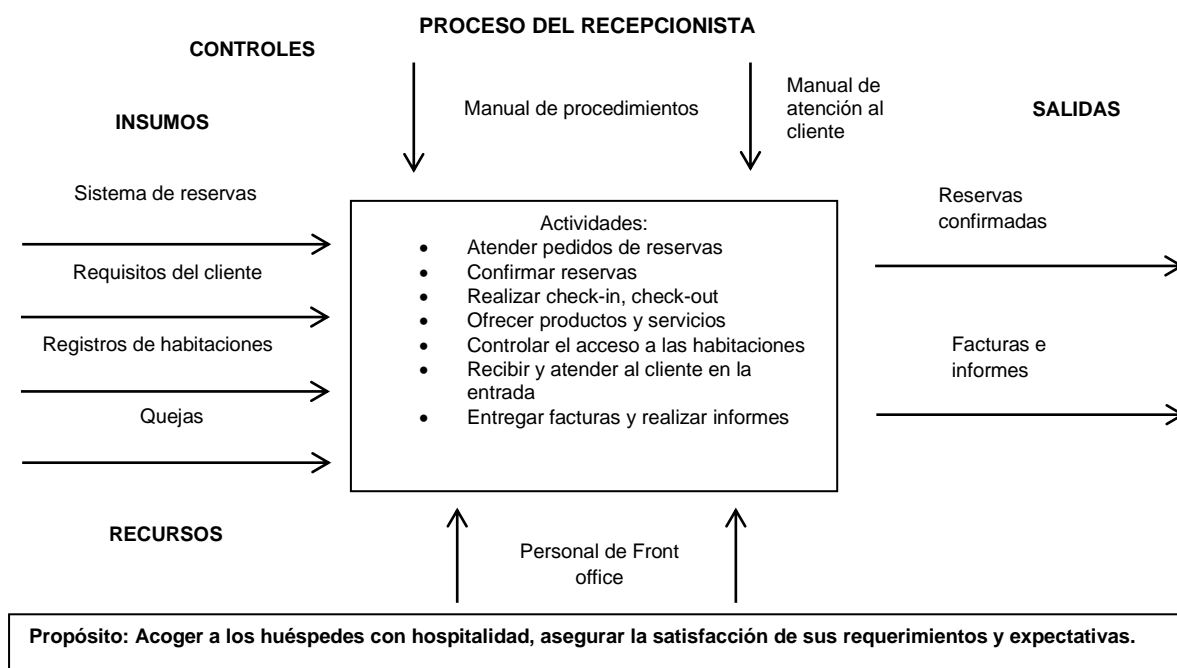
El recepcionista se ocupa, principalmente de recibir y registrar al cliente a su llegada (check-in); involucrar al huésped con los diversos servicios que oferta el establecimiento y efectuar los procesos de salida del huésped (check-out).

Serán funciones del recepcionista las siguientes:

- Realizar el check-in
- Controlar el acceso a las habitaciones
- Apoyar al huésped
- Efectuar los procesos de salida del huésped (check-out)
- Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción
- Operar equipos de recepción
- Asegurar la satisfacción del cliente

Para el mejor entendimiento y aplicación del proceso que debe seguir el recepcionista del hotel, a continuación se detalla la siguiente figura N°04:

Figura N° 04. Proceso que debe realizar el recepcionista basado en la normativa INEN 2429:2008.



Fuente: Urgilés (2010)
Elaborado por: Díaz, H. 2018

Auditor nocturno Código de la Norma (NTE 2449:2008)

El auditor nocturno se encarga principalmente, de elaborar documentos y pagos procesados en la recepción; realizar el cierre diario de consumos del huésped y de eventos; orientar y apoyar a la recepción.

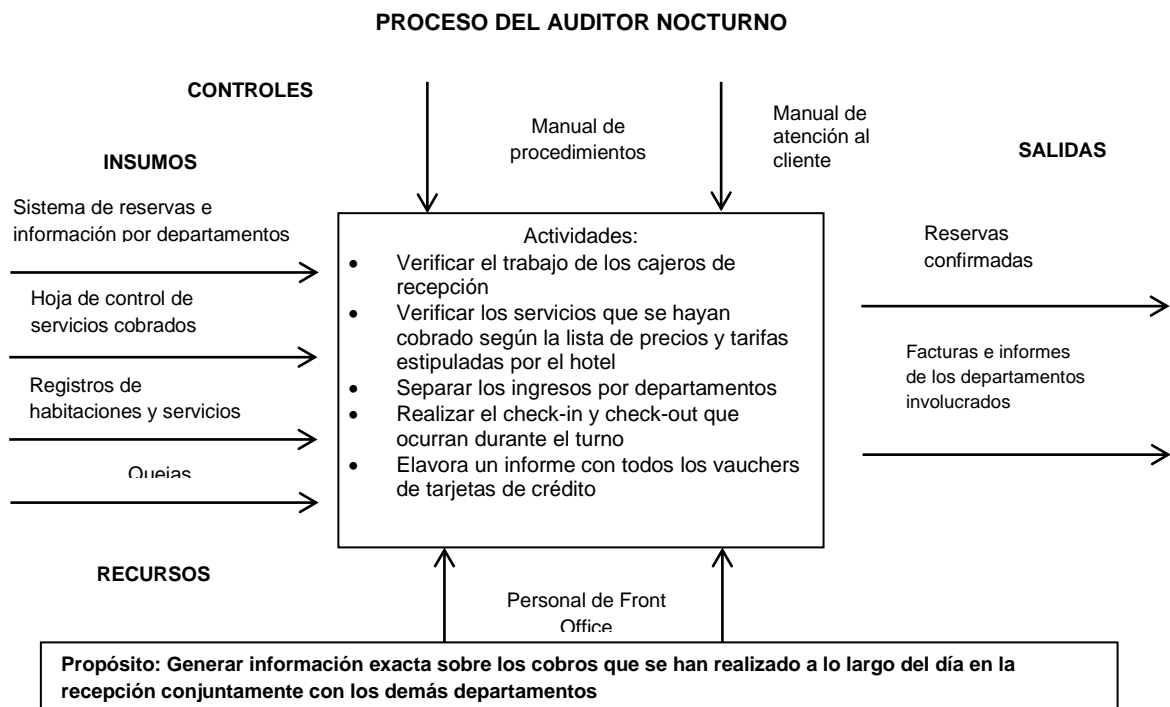
Serán funciones del auditor nocturno las siguientes:

- Analizar los cierres de caja
- Identificar y corregir errores u omisiones

- Monitorear los límites de crédito de los huéspedes
- Entregar facturas
- Realizar informes
- Actualizar el sistema de información
- Operar equipo de recepción
- Mantener comunicación con otras áreas
- Apoyar al equipo humano de recepción

Para el mejor entendimiento y aplicación del proceso que debe seguir el auditor nocturno del hotel, a continuación se detalla la figura N° 05:

Figura N° 05. Proceso que debe realizar el auditor nocturno basado en la normativa INEN 2449:2008.



Fuente: Urgilés (2010)
Elaborado por: Díaz, H. 2018

Camarera de pisos Código de la Norma (NTE INEN 2432:2008)

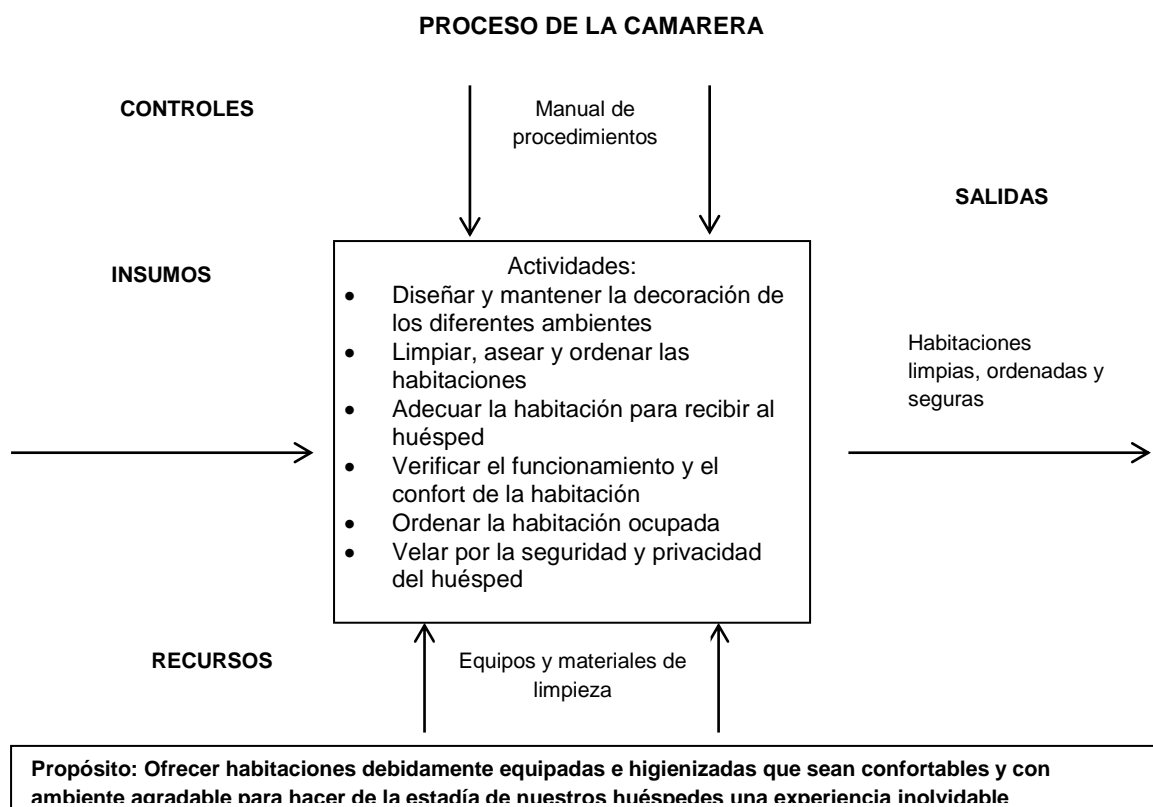
La camarera de pisos se ocupa principalmente de limpiar e higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos.

Serán funciones de la camarera de pisos:

- Limpiar, asear y ordenar las habitaciones
- Adecuar la habitación para recibir al huésped
- Inspeccionar el estado de una habitación
- Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación
- Ordenar la habitación ocupada
- Efectuar controles y registros
- Operar equipos de trabajo
- Brindar información del establecimiento al huésped
- Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Cuidar de la apariencia personal
- Mantener la comunicación con los demás departamentos

Para el mejor entendimiento y aplicación del proceso que debe seguir la camarera del hotel, a continuación se detalla en la figura N°6:

Figura N° 06. Proceso que debe realizar la camarera de pisos basado en la normativa INEN 2432:2008.



Fuente: Urgilés (2010)
Elaborado por: Henry Díaz

2.3. Protocolo frente a personas con capacidades especiales

Existen actitudes de las cuales el personal que labora dentro del hotel debe aplicar al momento de interactuar con una persona con capacidad especial, en cada área se representa de la siguiente manera:

Alojamiento: Recepción (Alonso, F., Dinares, M, 2006).

1. Atender al cliente con atención adecuada (AT01) y recoger información sobre sus necesidades de accesibilidad, mediante preguntas al cliente y mediante la observación. Creación y desarrollo de una base de datos con toda la información para realizar estudios de mercado y posibles mejoras del servicio ofrecido en función de las necesidades del cliente.
2. Informar al cliente con necesidades de accesibilidad sobre el estado de la accesibilidad del hotel, de las facilidades que puede encontrar y los itinerarios accesibles.
3. Saber utilizar las Ayudas Técnicas y las tecnologías, por ejemplo:
 - Cómo empujar y conducir una silla de ruedas de forma adecuada
 - Utilizar teléfonos de texto
 - Conocer cómo funciona el bucle magnético

Alojamiento: Gobernanta (Alonso, F., Dinares, M, 2006).

1. Facilitar al cliente el uso de las Ayudas Técnicas y tecnologías disponibles en el hotel.
2. Tener información sobre cuáles son las habitaciones accesibles en su totalidad y las que están ocupadas por clientes con necesidades de accesibilidad. Mantenerlas en perfecto estado en todo momento.
3. Tener la capacidad y disponibilidad adecuada para atender a las personas con necesidades de accesibilidad en las zonas comunes del hotel.

Restauración (Alonso, F., Dinares, M, 2006).

1. Atender al cliente de acuerdo a sus necesidades de accesibilidad: llevarlo a la mesa donde se sienta más cómodo.
2. Tener la capacidad y disponibilidad adecuada para atender a las personas con necesidades de accesibilidad en todo el comedor.
3. Conocer todos los elementos de organización (menús, colocación mobiliario) que están en su mano para hacer agradable la estancia del cliente en el restaurante.

2.4. Antropometría

Desde la antigüedad la representación gráfica del cuerpo humano es universal y se pliega a un sistema de proporciones donde las partes se vinculan entre ellas geoméricamente; por ello la antropometría: Es la disciplina que tiene por objeto la medida precisa de las diferentes dimensiones corporales, el estudio de la variabilidad interindividual así como su evolución a lo largo del tiempo. Las capacidades de los clientes pueden estar limitadas de forma temporal o permanente. Por ello los diseños normalizados se basan usualmente en características físicas de los usuarios como altura, peso y alcance, también en sus capacidades visuales, auditivas y de fuerza; y además, se ha de tener en cuenta la edad, factor que influye de forma decisiva en el diseño de los espacios (PARADORES, 2007).

Para el mejor entendimiento sobre las dimensiones antropométricas de los dos géneros se presenta la siguiente tabla N° 04:

Tabla N°04. Dimensiones antropométricas funcionales de los usuarios de silla de ruedas.

DIMENSIONES	HOMBRES			MUJERES		
	P5	P50	P95	P5	P50	P95
1. Alcance horizontal frontal	54,5	65,8	77,1	46,8	61	75,2
2. Alcance horizontal lateral	32,8	42,9	52,9	25,2	38,4	51,5
3. Alcance vertical frontal	116,2	132,7	149,2	104,8	123,3	141,9
4. Alcance vertical lateral sin obstáculo	137,2	155	172,8	131,5	150,2	169
5. Alcance vertical lateral con obstáculo de: 40cm	115,1	141,1	167,1	113,4	132,9	152,5
60cm	101,5	129,1	156,8	82,8	112,6	142,3
6. Alcance vertical lateral a estantes de: 20cm	120,2	132,2	144,2	116,3	127,9	139,4
40cm	99,9	112	124,1	96,1	107,7	119,3
7. Alcance inferior	48,3	37,5	26,8	48,2	36,8	25,4

Fuente: Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001 (2ª edición). Ministerio de Fomento y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Nota: Los datos antropométricos se expresan en percentiles, P, que indican el porcentaje de personas pertenecientes a una población que tiene una dimensión corporal menor que ciertas mediadas. Son de especial interés los siguientes: Percentiles P 5, P 50, P 95. Valores de las dimensiones estáticas menores que, o valores de las dimensiones funcionales alcanzables por, el 5%, 50%, 95% de la población respectivamente.

2.5. Requerimientos mínimos de accesibilidad de un establecimiento hotelero

2.5.1. Personas usuarias de sillas de ruedas

Las personas usuarias de sillas de ruedas pueden sufrir paraplejía, hemiplejía o tetraplejía. Se entiende por paraplejía a las personas que presentan parálisis en los dos miembros inferiores del cuerpo; la hemiplejía se entiende por la parálisis de la mitad del cuerpo, la más común es la parálisis del brazo y la pierna de un mismo lado, aunque la cara también puede estar afectada. La lesión que lo produce se localiza en la cápsula interna o en la corteza motora del lado opuesto al lado paralizado, en caso de que la parálisis sea incompleta se la denomina hemiparesia. Y por otro lado existe una denominación a la parálisis de los dos miembros superiores e inferiores la cual es tetraplejía (PARADORES, 2007).

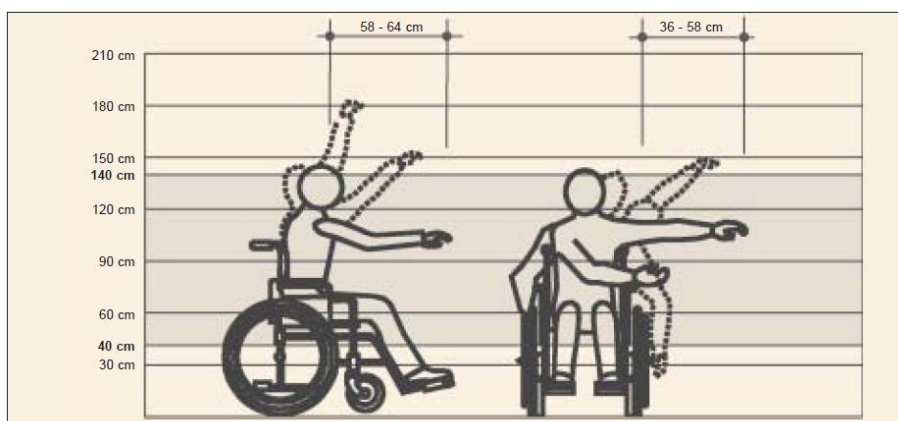
2.5.2. Ilustra las cotas de alcance vertical y horizontal medias para un usuario de silla de ruedas.

La anchura libre de paso de la rampa no será inferior a 120 cm. y la altura mínima libre de paso será de 210 cm.

- La pendiente longitudinal admitida de la rampa depende de su largo, para tramos inferiores a 3 m., no superará el 10%, para tramos entre 3 y 10 m. será de 8%, para tramos entre 10 y 15 m. será de 6% y para tramos de más de 15 m. la pendiente máxima permitida es del 3 %.
- Al inicio y final de la rampa existirá un espacio libre de obstáculos donde pueda inscribirse un círculo de 150 cm. de diámetro.
- Deberá contar con doble pasamanos continuo, a ambos lados de todo el recorrido, la altura del superior será de 90 cm. y la del inferior de 70 cm.
- Cada 10 m. como máximo de recorrido de rampa, se introducirá un rellano horizontal intermedio de ancho no inferior al de ésta, y de longitud igual o mayor a 150 cm. en el sentido de circulación.
- La rampa contará con una protección longitudinal interior a modo de zócalo guía de al menos 10 cm. de altura por 10 cm. de anchura, medidas desde la rasante de ésta (PARADORES, 2007).

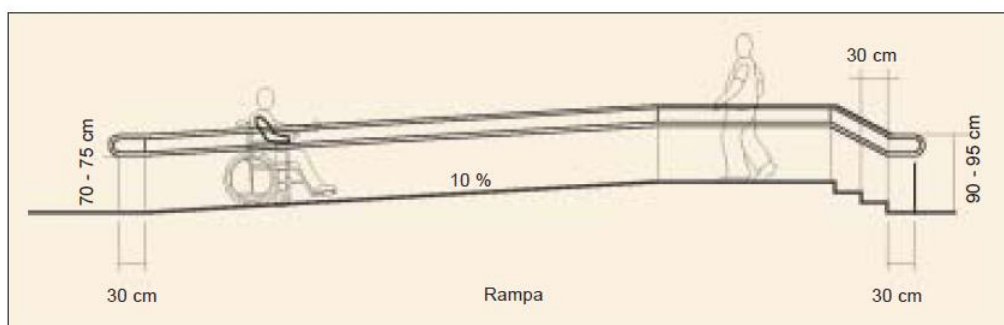
A continuación se presenta la figura N° 07, N° 08 para mejor entendimiento de las dimensiones necesarias para el desplazamiento de una silla de ruedas:

Figura N° 07. Ilustra las cotas de alcance vertical y horizontal medias para un usuario de silla de ruedas.



Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 08. Rampas para la accesibilidad.



Fuente: PARADORES (2007)

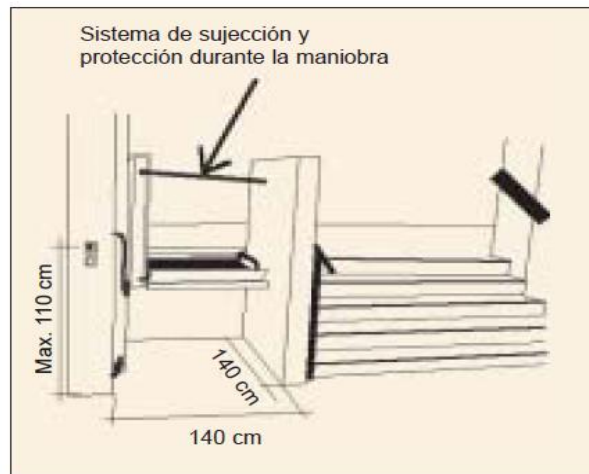
2.5.3. Rampas elevadoras para la accesibilidad

- Estos dispositivos deben tener dimensiones mínimas de 140 cm. de profundidad y 110 cm. De anchura, además de contar con una capacidad de carga de 250 kg., y una velocidad máxima de desplazamiento de 0,1 m/s.

- La plataforma elevadora deberá poder ser utilizada de manera autónoma por una persona en silla de ruedas.
- En zona de embarque y desembarque se preverá un espacio libre de obstáculos donde pueda inscribirse un círculo de 150 cm. de diámetro (PARADORES, 2007).

La siguiente figura N° 09 representa las cotas o dimensiones que debe tener un ascensor para personas que se desplazan en sillas de ruedas:

Figura N° 09. Rampas elevadoras para la accesibilidad.



Fuente: PARADORES (2007)

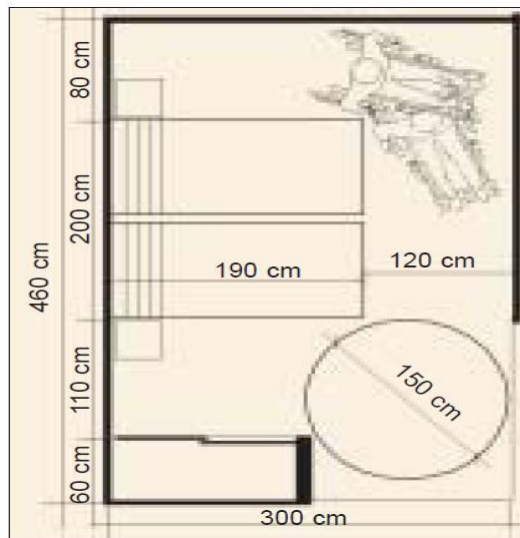
2.5.4. Habitación accesible

- El ancho mínimo de la puerta de acceso libre de paso será de 90 cm.
- El recorrido dentro de la habitación debe estar libre de obstáculos, y en ella podrá inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro por 70 cm. de altura, para permitir un giro de 360° a una persona en sillas de ruedas.
- La anchura mínima de paso dentro de la habitación, que permita circular alrededor de los muebles, y entre los muebles y las paredes será de 90 cm.

- El espacio contiguo a la cama estará libre de obstáculos, tendrá un ancho mínimo de 90 cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas (PARADORES, 2007).

Para el mejor entendimiento de las dimensiones que deben tener las habitaciones para comodidad del huésped se presenta la siguiente figura N° 10:

Figura N° 10. Habitación accesible.



Fuente: PARADORES (2007)

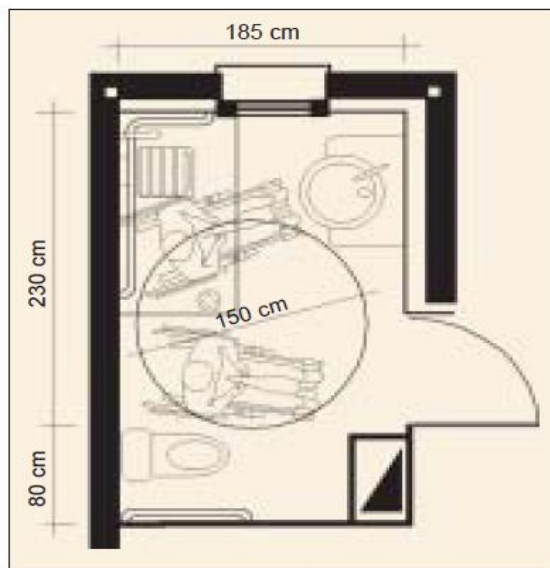
2.5.5. Cuarto de baño accesible

- La puerta de acceso al cuarto de baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm. y abrir preferentemente hacia el exterior.
- Tanto el inodoro como la bañera deben contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm. como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas.
- El espacio inferior del lavabo será de 70 cm. de altura y 60 cm. de profundidad, para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

- El inodoro y la bañera deben contar con barras de sujeción (PARADORES, 2007).

A continuación la figura N° 11 demuestra las medidas adecuadas para el baño accesible:

Figura N° 11. Cuarto de baño accesible.



Fuente: PARADORES (2007)

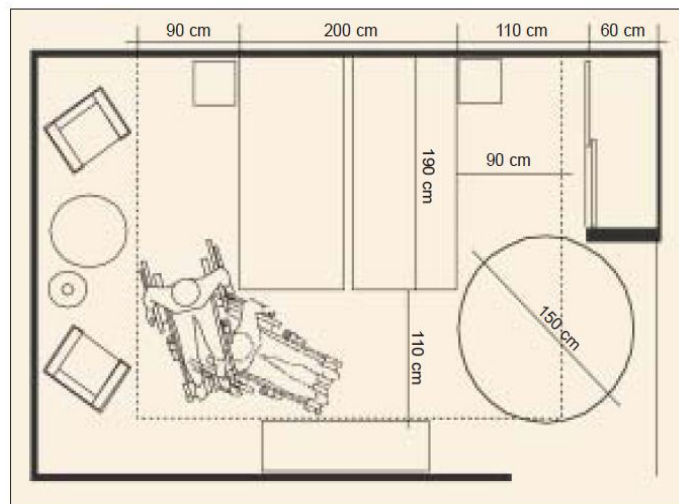
2.5.6. Mobiliario para la accesibilidad

- La altura de la cama estará comprendida entre los 45 cm. y 50 cm.
- La altura superior de la mesilla de noche debe encontrarse entre 5 cm. y 7,5 cm. por encima del plano superior del colchón.
- Las puertas del armario deberán ser preferentemente correderas, plegables o abatibles a 180°.
- Para facilitar a todas las personas la colocación y acceso de los objetos se recomienda que la profundidad del armario y de los cajones no supere los 60 cm. Esto facilita el acceso manual

- Se recomienda que el borde inferior de un espejo de cuerpo entero no se prolongue por debajo de los 30 cm. con respecto al suelo. Debe protegerse el marco en todo su perímetro (PARADORES, 2007).

Para el mejor entendimiento del mobiliario y sus adecuadas medidas se presenta a continuación la figura N° 12:

Figura N° 12. Mobiliario para la accesibilidad.



Fuente: PARADORES (2007)

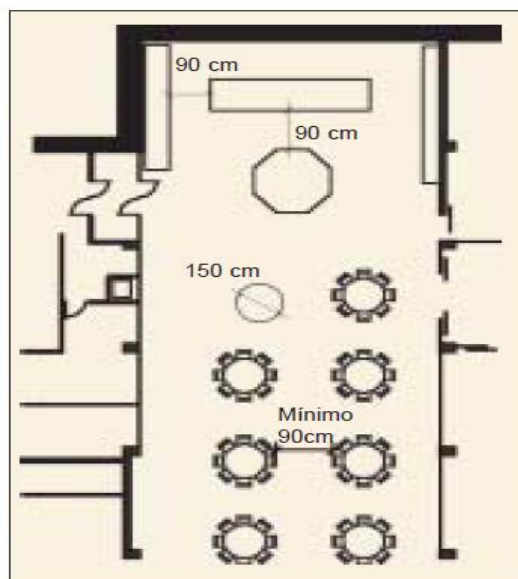
2.5.7. Restauración accesible

- La anchura libre de paso en la puerta de acceso tenga al menos 90 cm. de anchura para permitir el ingreso de personas en silla de ruedas.
- El mobiliario se dispondrá de forma que entre las mesas exista una anchura libre de paso de al menos 90 cm.
- Dentro de la sala del restaurante existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro y 70 cm. de altura.

- Al menos una de las mesas permitirá la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, contando con una altura libre mínima de 70 cm. respecto al suelo, una anchura libre de paso de la parte más baja de al menos 80 cm. y una profundidad libre de obstáculos mínima de 60 cm (PARADORES, 2007).

A continuación se detalla en la figura N° 13 las medidas que debe cumplir el restaurante accesible:

Figura N° 13. Restauración accesible.



Fuente: PARADORES (2007)

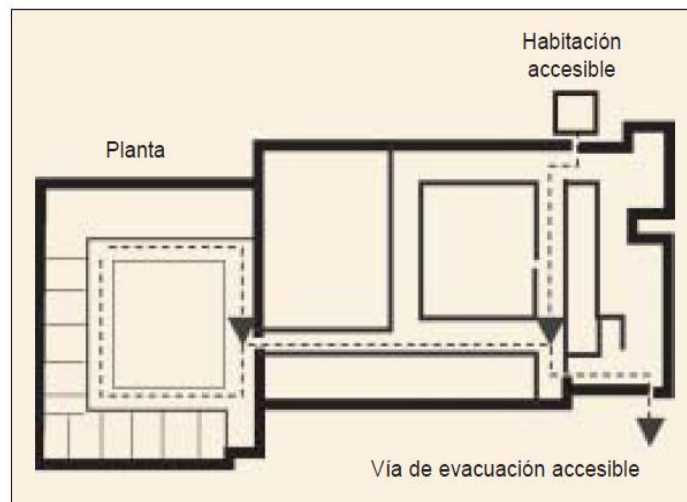
2.5.8. Sistema de evacuación para personas con capacidades especiales

- Se debe garantizar al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia, desde la habitación accesible hasta la puerta de salida.
- El itinerario de evacuación no presentará desniveles ni escalones aislados y en el caso de ser necesario el uso de una comunicación vertical, ésta será accesible.

- Los cambios de dirección se harán preferiblemente a 90° y dispondrán de espacio suficiente para inscribir un cilindro de al menos 120 cm. de diámetro.
- La vía de evacuación contará con una banda libre de paso de al menos 100 cm. de anchura y 210 cm. de altura.

A continuación se detalla un diseño base para evacuar a huéspedes con capacidad especial motora en caso de un evento inesperado, en la figura N° 14:

Figura N° 14. Sistema de evacuación para personas con capacidades especiales.



Fuente: PARADORES (2007)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Investigación exploratoria, siendo en este diseño de investigación el objetivo una mayor penetración y comprensión del problema (Sampieri, 2007), se aplicó este tipo de investigación para tener una visión de cómo está siendo ofertado el servicio de alojamiento para personas con capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas.

3.1.1. Método de investigación

La presente investigación partió desde un enfoque cualitativo, es decir comprender los fenómenos que están sucediendo en este caso en los hoteles cuatro estrellas; los cuales ofertan un servicio de alojamiento para personas que presenten una capacidad especial motora.

3.1.2. Método deductivo

Según Sampieri (2007) el método deductivo es el razonamiento que partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Éste método permite la información de hipótesis y sus demostraciones. Es decir que a partir de una ley general se va a inferir lo observado dentro del estudio.

3.2. Objeto de estudio

Se determinó como objeto de estudio al análisis del servicio de alojamiento ofertado en hoteles cuatro estrellas del sector centro norte de Quito para personas con capacidad especial motora.

- **Propósito:** Dar una visión general de cómo está siendo ofertado el servicio de alojamiento hacia las personas que posean capacidad especial motora.
- **Tiempo:** La investigación fue realizada durante 12 meses.

3.3. Muestra no probabilística

Se determinó la muestra no probabilística de carácter intencional o dirigida debido a una falta de sondeo en la cual no se puede calcular la probabilidad que tienen los elementos del universo para salir en la muestra, es decir; en este tipo de muestreo se seleccionó los informantes que han de componer la muestra siguiendo un criterio estratégico personal. De esta manera no entraron los cálculos estadísticos, se elaboró en función del conocimiento que posee el investigador (Ruiz, 2012).

Por lo expuesto anteriormente se determinó cada una de las muestras; las cuales cumplirán con requisitos específicos para el éxito de la aplicación de los instrumentos que permitirán recolectar la información.

Para el correcto uso de los instrumentos sin tener que perjudicar a los establecimientos hoteleros quienes decidieron formar parte del estudio investigativo, se realizó el cambio de sus nombres como el de las personas que laboran dentro de los mismos.

Muestra 1: La primera muestra se determinó del enfoque y carácter que posee el estudio para partir del número de hoteles que existen dentro del sector centro norte de Quito (30 hoteles 4 estrellas) según el catastro obtenido del MINTUR, de los cuales se escogió a los 5 más representativos (R.A.I, W.G.N, R.I, AKS, RPA) que cumplen ciertas características específicas para el éxito del estudio:

Para la selección de los mismos se tomó en cuenta la idoneidad y representatividad de los mismos que debieron cumplir ciertos parámetros establecidos para el éxito de la aplicación de los instrumentos:

- Afluencia de público que presenten capacidad especial motora
- Poseer la categoría de 4 estrellas
- Estar dentro de las limitaciones que conforman el sector centro norte de Quito

Tabla N° 05. Seudónimos de los hoteles evaluados.

APELATIVO	DIRECCIÓN
R.A.I	Luis Cordero E4-375 y Av. Rio Amazonas
W.G.N	Alemania E5-103 y Av. De la República
R.I	Av. Rio Amazonas N23-44 e Ignacio de Veintimilla
A.K.S	Av. 6 de Diciembre N34-120 y Checoslovaquia
R.P.A	Av. De la Republica E2-137 Azuay

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Muestra 2: Para la selección de la segunda muestra se escogió aleatoriamente 2 hoteles de la primera muestra de los cuales se determinó qué personal del hotel específicamente tiene contacto directo con los huéspedes y con personas que llegan a hospedarse, el personal y su cargo son los siguientes:

- Recepcionista (2 personas)
- Camarera de pisos (2 personas)

Muestra 3: Se tomó en este caso a 15 clientes con capacidad especial motora que se hospedaron en los hoteles o percibieron el servicio como tal, cabe recalcar que los huéspedes fueron escogidos aleatoriamente.

3.4. Técnicas de recolección de información

3.4.1. Ficha de observación

Se realizó y aplicó una ficha de observación Anexo N° 01, por cada hotel antes mencionado (5 hoteles), la cual está conformada por parámetros que los hoteles de categoría cuatro estrellas deben cumplir como mínimo para ofertar un servicio adecuado para personas con capacidad especial motora.

3.4.2. Entrevista

3.4.3. Este método se lo empleó con la finalidad de obtener información acerca del personal que labora dentro de las instalaciones, así como el nivel de conocimiento del mismo acerca de cómo deben actuar frente a personas que tengan una capacidad especial motora; la encuesta Anexo N° 02 y Anexo N° 03,

se aplicó al recepcionista y camarera de pisos de 2 hoteles tomados de forma aleatoria.

3.4.4. Encuesta

Para la aplicación de la encuesta Anexo N° 04, se tomó un público indispensable de 20 personas con capacidad especial motora y que en alguna etapa de sus vidas percibieron del servicio que les brinda un hotel de cuatro estrellas.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

El presente estudio tiene como finalidad obtener información del servicio que los hoteles cuatro estrellas del sector centro norte de Quito brindan a las personas con capacidad especial motora, para plasmar en esta investigación una realidad de cómo se encuentra la infraestructura y el servicio destinado para este mercado.

El MINTUR dentro de su normativa establece que cada hotel debe cumplir con un porcentaje pequeño del total de habitaciones que posee el hotel, estas destinadas para personas con discapacidad como se puede apreciar en la siguiente tabla N° 06:

Tabla N° 06. Hoteles de 4 estrellas que son parte de la evaluación.

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	# DE HABITACIONES	2% MINTUR	# HABITACIONES PARA PERSONAS CON CAPACIDAD ESPECIAL
H. RAI	74	1	1
H. WGN	90	2	2
H. RI	100	2	2
H. AKS	128	3	2
H. RPA	46	1	1

Fuente: MINTUR (2012)

Elaborado por: Díaz, H. 2018

4.1. Evaluación de la infraestructura hotelera mediante ficha de observación diseñada en función de lineamientos y normativas según requerimientos presentados en manuales universales de accesibilidad y normativas nacionales

La ficha observación fue estructurada acorde a lo que nos indica el Manual de accesibilidad universal de PARADORES (2007) conjuntamente con normativas nacional establecidas, como se muestra en la siguiente tabla N° 07:

Tabla N° 07. Modelo de ficha de observación aplicada.

DATOS OBTENIDOS DE LAS FICHAS DE OBSERVACIÓN APLICADAS EN CINCO HOTELES CUATRO ESTRELLAS DE QUITO							TOTAL DE CUMPLIMIENTOS
No.	ASPECTOS A EVALUAR	HOTEL RAI	HOTEL WGN	HOTEL RI	HOTEL AKS	HOTEL RPA	
		CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
5 Items	DESEMPEÑO DEL RECEPCIONISTA						
6 Items	DESEMPEÑO DE LA CAMARERA						
13 Items	INGRESO ACCESIBLE AL HOTEL						
13 Items	HABITACIÓN ACCESIBLE						
7 Items	RESTAURANTE ACCESIBLE						
9 Items	SISTEMA DE EMERGENCIA						
TOTAL	53 ITEMS EVALUADOS	0	0	0	0	0	0

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

El siguiente análisis se realizó por cada área de los hoteles 4 estrellas detallada en la ficha de observación presentada con anterioridad, cada uno de los aspectos evaluados están conformados por requisitos básicos que debe cumplir cada hotel para poder ser catalogados como accesibles para personas con capacidad especial motora.

4.1.2. Evaluación del desempeño del recepcionista

La siguiente tabla N° 08 está conformada por los parámetros que debe cumplir el recepcionista, los mismos que toman en cuenta los conocimientos, aptitud y actitud que debe cumplir para desempeñar sus funciones:

Tabla N° 08. Tabulación de resultados por desempeño del recepcionista.

N°	DESEMPEÑO DEL RECEPCIONISTA	RAI	WGN	RI	AKS	RPA	CUMPLIMIENTO POR HOTEL
1	Posee conocimientos de nuevas formas de registro a huéspedes	1	1	1	1	0	4
2	Aptitud de los recepcionistas en brindar un servicio de comodidad hacia el huésped	1	1	0	0	0	2
3	Actitud de los recepcionistas en peticiones especiales por parte de los huéspedes	1	1	1	1	0	4
4	El recepcionista mantiene la mirada directa	1	1	0	1	0	3
5	Aptitud del recepcionista al momento de brindar información sobre distintas zonas del hotel designadas para dichas personas	1	1	0	1	0	3
TOTAL CUMPLIMIENTO SOBRE 5 ITEMS EVALUADOS		5	5	2	4	0	
PORCENTAJE		100%	100%	40%	80%	0%	

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Como resultados obtenidos en esta área se determinó que el personal que labora dentro del Hotel RI conjuntamente con el Hotel RPA no disponen del conocimiento, aptitud y actitud necesaria para brindar un servicio adecuado para personas con capacidad especial motora.

4.1.3. Evaluación sobre el desempeño de la camarera de pisos

La siguiente tabla N° 09 está conformada por los parámetros que debe cumplir el recepcionista, los mismos que toman en cuenta los conocimientos, aptitud y actitud que debe cumplir para desempeñar sus funciones:

Tabla N° 09. Tabulación de resultados por desempeño de la camarera.

N°	DESEMPEÑO DE LA CAMARERA	RAI	WGN	RI	AKS	RPA	CUMPLIMIENTO POR HOTEL
1	Aptitud en brindar un servicio de comodidad hacia el huésped	0	1	0	1	0	2
2	Conocimiento en el manejo de silla de ruedas para los huéspedes	0	0	0	0	0	0
3	Actitud para atender cualquier necesidad del huésped	1	1	1	1	1	5
4	Conocimiento acerca de la ergonomía que debe poseer la habitación para confort del huésped	0	1	1	0	0	2
5	Conocimientos acerca de los servicios complementarios que se oferta en el hotel para dichas personas	1	1	1	0	0	3
6	Conocimientos sobre vías de evacuación y procedimiento a seguir con el huésped en silla de ruedas	1	0	1	1	0	3
TOTAL CUMPLIMIENTO SOBRE 6 ITEMS EVALUADOS		3	4	4	3	1	
PORCENTAJE		50%	67%	67%	50%	17%	

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Como principales resultados se determinó que los conocimientos de los camareros son escasos en el uso de equipos y forma de presentar el servicio a clientes con capacidad especial motora, especialmente en el hotel RPA.

4.1.4. Evaluación sobre la accesibilidad del ingreso a los hoteles

Para la valoración sobre la accesibilidad del ingreso del hotel se tomó en cuenta las medidas tanto de las rampas, mobiliarios, barandillas entre otras cosas como se muestra en la siguiente tabla N° 10:

Tabla N° 10. Tabulación de resultados sobre condiciones accesibles del ingreso al hotel.

N°	INGRESO ACCESIBLE AL HOTEL	RAI	WGN	RI	AKS	RPA	CUMPLIMIENTO POR HOTEL
1	Parqueadero personas discapacitadas	0	1	1	1	0	3
2	Disponen de silla de ruedas	0	0	0	0	0	0
3	Rampa de 1.8m de ancho y 3m de largo	1	1	1	1	1	5
4	Barandillas de 95cm aproximadamente	0	1	0	1	0	2
5	Puertas mecánicas para el fácil acceso	1	1	0	0	1	3
6	La recepción tiene una altura adecuada	0	0	0	0	0	0
7	Facilidad de recolección de datos	0	1	1	1	0	3
8	Ascensores 1.10m de ancho, 1.40m de profundidad	1	1	1	1	0	4
9	Escaleras de acceso de 1.80m de ancho, 16 cm de altura	1	1	0	0	0	2
10	Las botoneras e interruptores tienen la altura adecuada	1	1	0	0	0	2
11	Apertura de los pasillos aproximada de 1.80 m.	1	1	1	1	1	5
12	Altura adecuada de los pasillos de 2.50m	1	1	1	1	1	5
13	Protecciones paredes y muebles para evitar golpes	0	0	0	0	0	0
TOTAL CUMPLIMIENTO SOBRE 13 ITEMS EVALUADOS		7	10	6	7	4	
PORCENTAJE		54%	77%	46%	54%	31%	

Fuente: Presente investigación
Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Se pudo determinar que en los Hoteles RI y RPA poseen deficiencias en el aspecto inmobiliario e infraestructura en general, como es el caso de no poseer un cubículo en recepción apto para personas con sillas de ruedas, no poseen botoneras y la tecnología no es la adecuada para facilitar la estadía del huésped dentro del establecimiento.

4.1.5. Evaluación sobre la accesibilidad de la habitación

Para la valoración de la accesibilidad de la habitación se tomó en cuenta aspectos como las dimensiones en diámetros para giros de sillas de ruedas, ancho de los pasillos, dimensiones de las puertas, botoneras entre otras cosas, como se puede observar en la tabla N° 11 a continuación:

Tabla N° 11. Tabulación de resultados sobre condiciones accesibles de la habitación.

N°	HABITACIÓN ACCESIBLE	RAI	WGN	RI	AKS	RPA	CUMPLIMIENTO POR HOTEL
1	El ancho mínimo de la puerta será de acceso libre de paso será de 90cm	0	1	1	1	1	4
2	Los interruptores de luz serán de accionamiento mediante presión, de gran superficie, con marco luminoso	0	0	0	0	0	0
3	El recorrido dentro de la habitación debe estar libre de obstáculos, 1,50m de diámetro por 70 cm de de altura.	1	1	0	0	0	2
4	La anchura mínimo de paso dentro de la habitación entre los muebles y las paredes será de 90cm	0	1	1	0	0	2
5	El espacio contiguo a la cama estará libre de obstáculos, tendrá un mínimo de 90cm.	1	1	1	0	0	3
6	La puerta de acceso del baño debe contar con una anchura mínima de 90 cm.	1	1	1	1	1	5
7	Tanto el inodoro como bañera deben contar con un espacio libre de 90 por 120 cm.	0	1	1	0	0	2
8	El espacio inferior del lavabo será de 70 cm de altura y 60 cm de profundidad	0	1	0	0	0	1
9	El inodoro y bañera deben contar con barras de sujeción	1	1	1	0	1	4
10	El grifo será de tipo monomando o de accionamiento automático, la distancia de grifería será de 46cm	0	1	0	0	0	1
11	El mecanismo de descarga de la cisterna será de fácil manipulación.	1	1	1	1	1	5
12	La iluminación no debe funcionar a través de temporizado	1	1	1	1	1	5
13	Se evitará la utilización de materiales que al reflejar la luz	1	1	1	0	0	3
TOTAL CUMPLIMIENTO SOBRE 13 ITEMS EVALUADOS		7	12	9	4	5	
PORCENTAJE		54%	92%	69%	31%	38%	

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Como resultados principales se obtuvo que los hoteles RAI, AKS y RPA presentan graves inconvenientes de infraestructura de habitaciones, pasillos y baños del hotel que no tienen las medidas adecuadas para el recorrido del huésped, es decir, no se toma en cuenta que una persona con capacidad especial motora necesita de un espacio adecuado, y más si es portadora de sillas de ruedas para su correcto desplazamiento dentro del cuarto.

4.1.6. Evaluación sobre la accesibilidad del restaurante

Para determinar la accesibilidad del restaurante se tomó en cuenta las medidas de mobiliarios, rampas, puertas, etc. Como se muestra a continuación en la tabla N° 12:

Tabla N° 12. Tabulación de resultados sobre condiciones accesibles del restaurante.

N°	RESTAURANTE ACCESIBLE	RAI	WGN	RI	AKS	RPA	CUMPLIMIENTO POR HOTEL
1	La entrada al restaurante posee una rampa de 1.8m de ancho y 3m de largo.	1	1	0	0	1	3
2	El mobiliario se dispondrá de forma que sean de 90 cm de ancho	0	1	0	1	0	2
3	Se dispondrá de mobiliario accesible, con diferentes alturas y características, tanto en las áreas de servicio (bares y barras de desayuno) como en las zonas de mesas de consumo	0	0	0	0	0	0
4	Las mesas permitirán la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, contando con una anchura de 80 cm y altura libre 70 cm	1	1	0	0	0	2
5	Las barras y mostradores del bar estarán ubicadas a dos alturas, para permitir la aproximación frontal de una silla de ruedas	0	0	0	0	0	0
6	Si hay moquetas o alfombras, estarán bien adheridas al suelo y serán de hilo corto y alta densidad.	0	1	0	1	0	2
7	Las salidas de emergencia deben indicarse con señalización.	1	1	1	1	1	5
TOTAL CUMPLIMIENTO SOBRE 7 ITEMS EVALUADOS		3	5	1	3	2	
PORCENTAJE		43%	71%	14%	43%	29%	

Fuente: Presente investigación
Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Se determinó que las barras, mesas y mobiliario en general de los restaurantes no son los adecuados para la comodidad del huésped, como es el caso del hotel RI y AKS que no poseen una rampa para el ingreso del huésped, de la misma manera el personal que labora dentro del restaurante no tiene conocimiento acerca de un protocolo que se debe seguir frente a una cliente con capacidad especial motora.

4.1.7. Evaluación de los sistemas de emergencia

Como parámetros se tomaron en cuenta las puertas automáticas, pulsadores, señalética, dimensiones, etc. Como se muestra a continuación en la siguiente tabla N° 13:

Tabla N° 13. Tabulación de resultados sobre condiciones accesibles de sistemas de emergencia.

N°	SISTEMA DE EMERGENCIA	RAI	WGN	RI	AKS	RPA	CUMPLIMIENTO POR HOTEL
1	Habitaciones accesibles sea en la planta baja del hotel, a fin de facilitar la evacuación de la persona	1	1	1	1	1	5
2	Deben tener por lo menos un itinerario de evacuación	1	1	1	1	1	5
3	Debe existir una instalación de teléfonos o interfonos próximos a los timbres de alarma.	0	1	0	0	0	1
4	El ancho de la puerta será de 90cm de ancho	1	1	1	1	1	5
5	Altura de franjas de color diferenciado deben ser de 90cm	1	1	0	0	0	2
6	Las puertas de evacuación deberán ser resistentes al fuego	1	1	1	0	0	3
7	El mecanismo de cierre de las puertas deberá ser automático y la velocidad de cierre debe garantizar la evacuación de personas en silla de ruedas.	0	1	0	0	0	1
8	Los ascensores deberán contar con su propia red de alimentación de energía	0	1	1	0	0	2
9	Los ascensores que pueden ser utilizados en casos de emergencia contarán con una cabina accesible y se situarán en zonas cortafuegos	0	1	0	0	0	1
TOTAL CUMPLIMIENTO SOBRE 9 ITEMS EVALUADOS		5	9	5	3	3	
PORCENTAJE		38%	69%	38%	23%	23%	

Fuente: Presente investigación
Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Como principales resultados cabe recalcar que todos los hoteles sí disponen de habitaciones en plantas bajas destinadas para personas con capacidad especial motora, por otra parte en los hoteles AKS y RPA las deficiencias generales se encuentran en mecanismos de puertas de evacuación que no disponen de las mismas, la inseguridad de los elevadores de emergencia con cabina accesible, y comunicación en caso de necesitar ayuda.

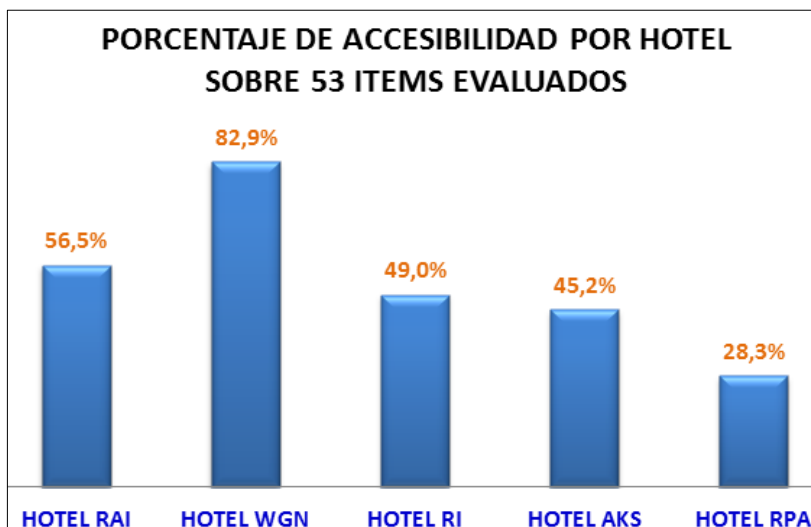
La siguiente tabla N° 14 y figura N° 31 revelan el porcentaje de requisitos cumplidos por los hoteles cuatro estrellas evaluados:

Tabla N° 14. Tabulación de resultados de evaluación a hoteles 4 estrellas.

HOTELES	PORCENTAJE DE ACCESIBILIDAD SOBRE 53 ITEMS EVALUADOS
HOTEL RAI	56,5%
HOTEL WGN	82,9%
HOTEL RI	49,0%
HOTEL AKS	45,2%
HOTEL RPA	28,3%

Fuente: Presente investigación
Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 15. Tabulación de resultados de evaluación.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Conclusión general: Se puede determinar que el mejor de los cinco hoteles evaluados es el WGN ya que cumple con porcentaje alto de cumplimiento de los requisitos evaluados en la ficha de observación, por otra parte se puede analizar que la situación de los demás es preocupante ya que su cumplimiento no es el esperado y por ende se asume que el servicio ofertado en los mismos no cumple con las expectativas de los clientes con capacidad especial motora.

4.2. Evaluación de la percepción de los prestadores a través de una entrevista diseñada en función de los servicios que brindan dentro de los establecimientos hoteleros.

La entrevista fue estructura acorde a parámetros y fundamentos establecidos en manuales de accesibilidad universal y normativas nacionales para ofertar el servicio a clientes con capacidad especial motora.

4.2.1. Análisis de la entrevista aplicada a los recepcionistas del hotel WGN y hotel RPA

Pregunta N° 01. ¿Acorde a su experiencia laboral y capacitación recibida, que terminología emplea para identificar a este segmento de cliente?

Tabla N° 15. Tabulación pregunta N° 01, entrevista a recepcionista.

CARGO	TERMINOLOGÍA EMPLEADA
Recepcionista Hotel WGN	Discapacidad
Recepcionista Hotel RPA	Discapacidad

Fuente: Presente investigación
 Elaborado por: Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: La terminología correcta que se debe emplear es la de “Discapacidad motora” por testimonios de los recepcionistas se puede determinar que todas las personas en su gran mayoría prefieren ser descritos por este término.

Pregunta N° 02. ¿Cuántas veces al año reciben un huésped con capacidad especial motora?

Tabla N° 16. Tabulación pregunta N° 02, entrevista a recepcionista.

CARGO	FRECUENCIA LLEGADA DE CLIENTES
Recepcionista Hotel WGN	25 veces al año
Recepcionista Hotel RPA	15 veces al año

Fuente: Presente investigación
Elaborado por: Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Por los resultados obtenidos se puede determinar que los hoteles cuatro estrellas si posee una afluencia considerable de huéspedes con capacidad especial motora.

Pregunta N° 03. Desde que ingresó al hotel, ¿Algún momento recibió capacitación sobre servicio al cliente para huéspedes con capacidad especial motora?

Tabla N° 17. Tabulación pregunta N° 03, entrevista a recepcionista.

CARGO	TIEMPO EN CARGO	FRECUENCIA DE CAPACITACIONES
Recepcionista Hotel WGN	4 años	1 vez por año
Recepcionista Hotel RPA	5 años	1 vez desde que está en el cargo

Fuente: Presente investigación
Elaborado por: Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis. El recepcionista B recibe una capacitación por año, siendo considerable ya que le permite actualizar el proceso de protocolo de servicio al cliente con capacidad especial motora y atender sus necesidades más comunes a las que deben responder al ofertar su servicio.

Pregunta N° 04. Cuándo un huésped con capacidad especial motora llega al Hotel, ¿cómo procede usted a realizar el check in? Detalle el procedimiento?

Tabla N° 18. Tabulación pregunta N° 04, entrevista a recepcionista.

Recepcionista Hotel WGN	Recepcionista Hotel RPA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saluda y da la bienvenida al cliente. Siempre mirándolo a los ojos 2. Obtener información sobre el cliente y comprobación de la misma. 3. Se proporciona información de los servicios que presenta el hotel y sus horarios 4. Se solicita la forma de pago. 5. Se pregunta sobre inquietudes que tenga el huésped y puedan resolverlas en ese instante 6. Se solicita a botones que ayude con el equipaje y que otro lo lleve a la habitación preguntando antes "SI DESEA AYUDA", 7. Informar al ama de llaves sobre la llegada del huésped y sus requerimientos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludar al cliente y dar la bienvenida 2. Solicitar su documento de identificación 3. Localizar su reserva en el programa informático 4. Solicitar su tarjeta de crédito 5. Entregar su llave de acceso 6. Se pide a botones que lo dirija a la habitación. en caso de no estar acompañado, 7. Archivar la documentación generada.

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Se determinó que el recepcionista E, al brindar el servicio es muy general, no toma en cuenta aspectos de etiqueta y protocolo que debería usar para mejorar la interacción, y generar un ambiente hospitalario, a diferencia del

repcionista B, que se encuentra más capacitado, ofrece un servicio personalizado y genera una mejor interacción con el huésped con capacidad especial motora.

Pregunta N° 05. ¿Mencione aspectos importantes sobre etiqueta y protocolo frente a personas con capacidad especial motora?

Tabla N° 19. Tabulación pregunta N° 05, entrevista a recepcionista.

Recepcionista Hotel WGN	Recepcionista Hotel RPA
<ul style="list-style-type: none"> • Siempre saludar por su nombre • Siempre preguntar antes de ayudar • Siempre mantener la mirada hacia la cara del huésped • La voz debe ser natural • Hablar a un ritmo natural • En caso de que venga acompañado, siempre dirigirme al huésped • Informar al personal interno sobre la llegada del huésped 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre saludar por el nombre • La voz debe ser clara y natural • Recibirlo en la puerta para no permitir su acercamiento al cubículo de recepción por incomodidad • Dirigirse hacia el huésped • El botones siempre encargado de llevarlo a la habitación

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: El recepcionista del Hotel “B” tiene conocimiento claro de qué aspectos debe manejar al momento de la interacción con el huésped para lograr un servicio cálido y de respeto, por otro lado el recepcionista del Hotel “E” desconoce de qué comportamiento debe optar al momento de interactuar con el cliente.

Pregunta N° 06. Cuándo un huésped con capacidad especial motora desea abandonar el Hotel, ¿cómo procede usted a realizar el check out? Detalle el procedimiento.

Tabla N° 20. Tabulación pregunta N° 06, entrevista a recepcionista.

Recepcionista Hotel WGN	Recepcionista Hotel RPA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludar y atender al cliente amablemente 2. Preguntar sobre su experiencia dentro del hotel 3. Preguntar el número de habitación 4. Solicitar la llave de acceso 5. Verificar el estado de la habitación con la Ama de llaves 6. Verificar en el sistema algún cobro por realizar 7. Realizar el cobro total 8. Agradecer por su visita y su pronto regreso 9. Solicitar un medio de transporte en caso de que el huésped lo solicite 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al pedido de check out proveniente del huésped 2. Lectura de la lista de salidas previstas 3. Búsqueda de los documentos archivados en el pick de cuentas 4. Impresión de la factura 5. Analizar los cargos detallados en la factura 6. Explicación del cliente de los cargos o detalles de la factura, así como cualquier otra duda que el huésped tenga

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Se puede determinar que el recepcionista del Hotel “B” posee mayor conocimientos de aspectos importantes al momento de realizar el check out logrando una correcta interacción con el huésped sin generar un perjuicio para ninguna parte, por otro lado el recepcionista del Hotel “E” aplica un procedimiento general para todos los huéspedes sin tener en cuenta normas de etiqueta frente a personas con capacidad especial motora.

4.2.2. Análisis de la entrevista aplicada a las camareras del Hotel WGN y el Hotel RPA

Pregunta N° 01. ¿Acorde a su experiencia laboral y capacitación recibida, que terminología emplea para identificar a este segmento de cliente?

Tabla N° 21. Tabulación pregunta N° 01, entrevista a camarera.

CARGO	TERMINOLOGÍA EMPLEADA
Camarera Hotel WGN	Discapacidad
Camarera Hotel RPA	Discapacidad

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: La terminología correcta que se debe emplear es la de “Discapacidad motora” por testimonios de las camareras se puede determinar que todas las personas en su gran mayoría prefieren ser descritos por este término.

Pregunta N° 02. Desde que ingreso al hotel, ¿algún momento recibió capacitación sobre servicio al cliente con capacidad especial motora?

Tabla N° 22. Tabulación pregunta N° 02, entrevista a camarera.

CARGO	TIEMPO EN CARGO	FRECUENCIA DE CAPACITACIONES
Camarera Hotel WGN	6 años	3 veces desde que ingresó
Camarera Hotel RPA	3 años	1 vez desde que ingresó

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Los resultados permiten determinar que la camarera del Hotel “B” ha recibido más capacitaciones por lo que se esperaría obtener buenos resultados en los procesos aplicados por la misma.

Pregunta N° 03. Si ha recibido alguna capacitación. ¿Qué temas trataron?

Tabla N° 23. Tabulación pregunta N° 03, entrevista a camarera.

CARGO	TEMAS
Camarera Hotel WGN	Higiene y salubridad/ ergonomía/ inventarios/ atención al cliente
Camarera Hotel RPA	Contabilidad/ Higiene/ Atención al cliente

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: La camarera del Hotel “B” posee mayor conocimiento sobre el trato que deben recibir los huéspedes, la ergonomía es uno de los factores principales que influyen en un correcto servicio prestado a personas con capacidad especial motora, por otro lado la camarera del Hotel “E” no posee basto conocimiento para ejecutar los procedimientos de forma correcta.

Pregunta N° 04: ¿Cuál es el procedimiento que usted emplea cuando el huésped con capacidad especial motora desea trasladarse dentro del hotel?

Tabla N° 24. Tabulación pregunta N° 04, entrevista a camarera.

Camarera Hotel WGN	Camarera Hotel RPA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preguntar directamente si el huésped necesita ayuda 2. Al recibir la aprobación se procede a quitar los seguros de las llantas que posee la silla de ruedas 3. Para girar la silla en su misma órbita se debe inclinar la misma hacia atrás para recibir el peso y controlar el giro 4. Los brazos deben estar relajados y a una distancia de la silla para poder maniobrar con naturaleza 5. Se debe sujetar firme los mangos que posee la silla de ruedas 6. La silla debe seguir a un ritmo relajado controlado por los pasos que se realizan 7. Al momento de tomar los ascensores siempre se debe ingresar de forma regresiva para poder salir de frente 	<p>“No tiene conocimiento acerca del traslado del huésped con discapacidad motora dentro del hotel”</p>

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Se puede determinar que la camarera del Hotel “B” tiene basto conocimiento acerca del uso de una silla de ruedas y como interactuar con el huésped que posee capacidad especial motora, por lo contrario la camarera del Hotel “E” no posee instrucción alguna sobre el traslado del huésped en silla de ruedas.

Pregunta N° 05: ¿Disponen de equipos auxiliares que apoyen con la comodidad para el huésped con capacidad especial motora, en la habitación? Menciones cuales.

Tabla N° 25. Tabulación pregunta N° 05, entrevista a camarera.

CARGO	EQUIPOS
Camarera Hotel WGN	Ninguno
Camarera Hotel RPA	Ninguno

Fuente: Presente investigación
Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Se puede determinar que los Hoteles no poseen equipos para ayudar a los huéspedes a sentirse más cómodos en el tiempo de estancia en el hotel, lo cual es un punto negativo al tratar de cubrir las expectativas y necesidades del mismo.

Conclusión general: Se pudo determinar que las camareras y recepcionistas carecen de conocimientos sobre protocolo, uso de equipos de ayuda para desplazamiento y registro de personas con capacidad especial motora, en la mayoría de casos el personal no sabe cómo actuar frente a un huésped con dificultad en movilidad.

4.3. Evaluación de la percepción del cliente a través de una encuesta diseñada en función de la experiencia obtenida dentro de los establecimientos hoteleros.

La entrevista fue diseñada en base a lo que dice el Manual de accesibilidad universal y normativas nacionales.

Pregunta N° 01. ¿Con qué terminología no se siente ofendido al identificarse?

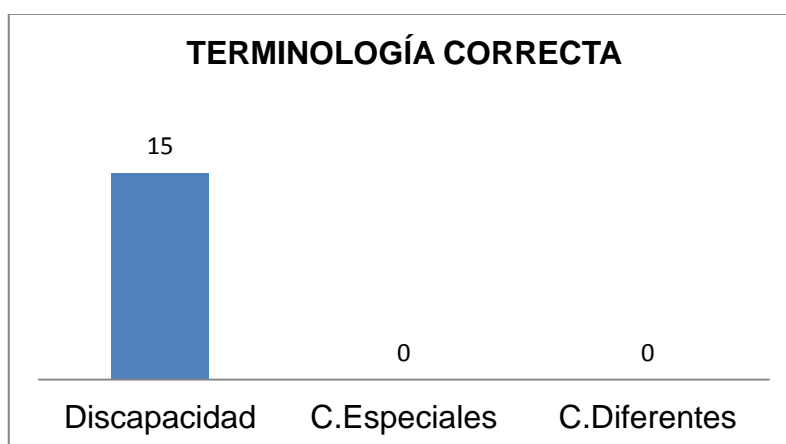
Tabla N° 26. Tabulación pregunta N° 01. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Discapacidad	15	100%
C.Especiales	0	0%
C.Diferentes	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 16. Tabulación pregunta N° 01. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Dentro del desarrollo de la investigación se pudo determinar que los huéspedes prefieren ser identificados por personas con discapacidad ya que al emplear los otros términos las personas se sienten ofendidos.

Pregunta N° 02. ¿Con qué frecuencia visita o hace uso de las instalaciones de un hotel?

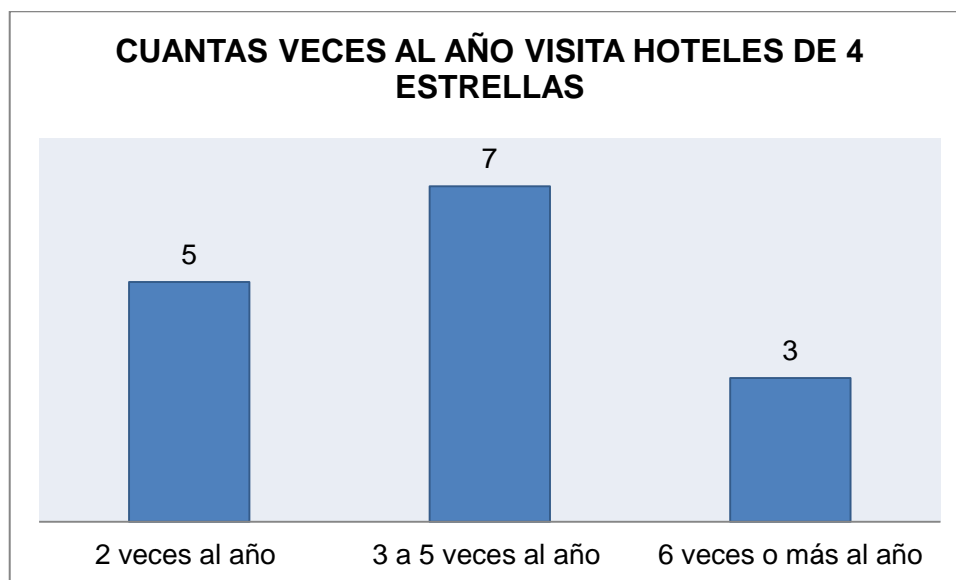
Tabla N° 27. Tabulación pregunta N° 02. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2 veces al año	5	33%
3 a 5 veces al año	7	47%
6 veces o más al año	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 17. Tabulación pregunta N° 02. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Se pudo determinar que los hoteles si tienen afluencia de personas con capacidad motora, es decir que este segmento de personas tiene un potencial al que se debe prestar atención y enfocar un buen servicio de alojamiento.

Pregunta N° 03. Al llegar al hotel ¿por qué persona fue escoltado desde el estacionamiento hacia la puerta de ingreso del hotel?

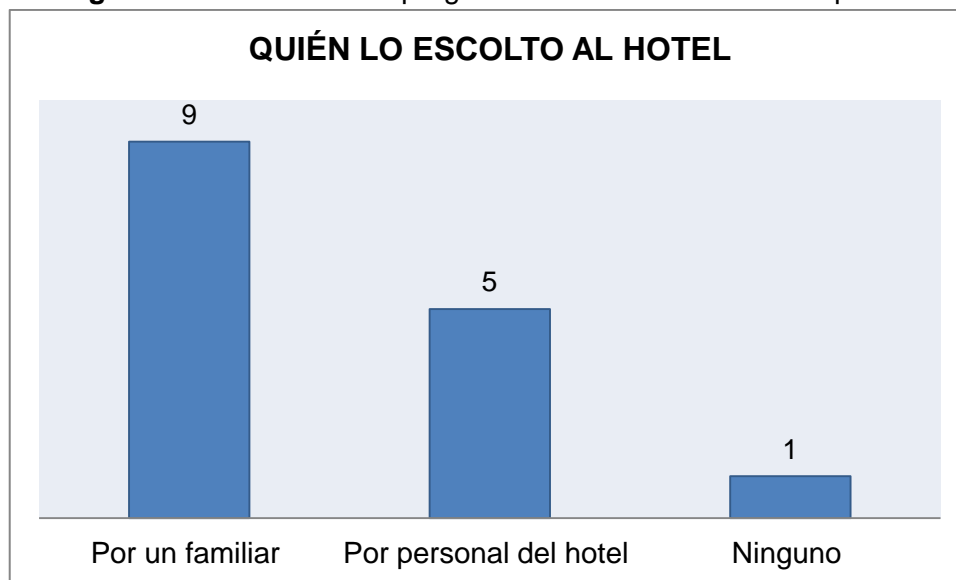
Tabla N° 28. Tabulación pregunta N° 03. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por un familiar	9	60%
Por personal del hotel	5	33%
Ninguno	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 18. Tabulación pregunta N° 03. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: En su gran mayoría 9 de los encuestados afirmaron que al momento de llegar al hotel son escoltados por un familiar, algo que por parte del hotel está

descuidado ya que desde la garita se debe informar de la llegada de un huésped y ofrecer su ayuda inmediatamente.

Pregunta N° 04. ¿Cómo fue su ingreso al hotel?

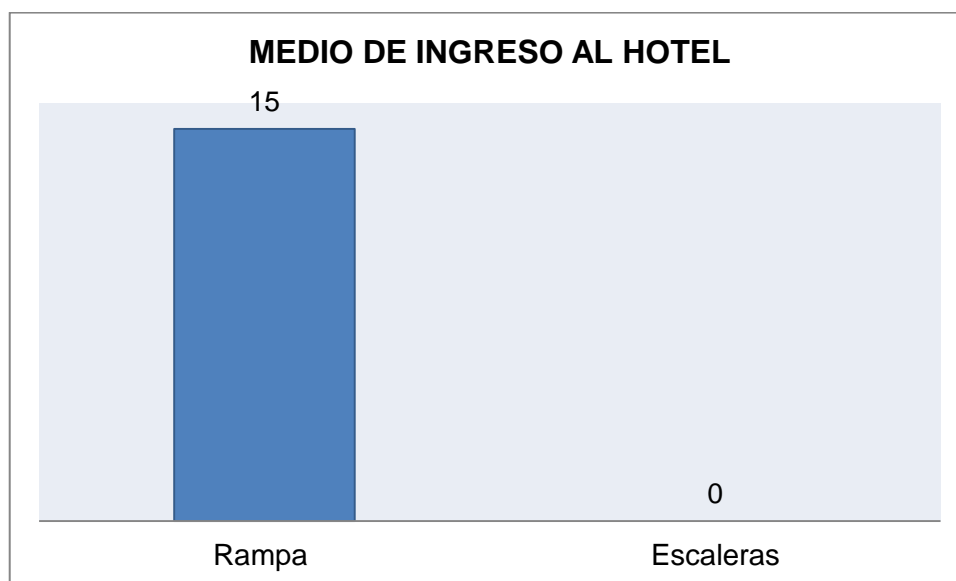
Tabla N° 29. Tabulación pregunta N° 04. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rampa	15	100%
Escaleras	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 19. Tabulación pregunta N° 04. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: El resultado es positivo porque el ingreso a los hoteles es accesible ya que por medio de rampas las personas que se transporten en silla de ruedas pueden acceder fácilmente al establecimiento.

Pregunta N° 05. Al momento de llegar a la recepción, ¿la misma poseía un mesón accesible para personas con capacidad especial motora?

Tabla N° 30. Tabulación pregunta N° 05. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	15	100%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 20. Tabulación pregunta N° 05. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Todos los encuestados respondieron que ningún hotel posee un cubículo de recepción de altura baja adecuada para realizar el check-in de forma adecuada.

Pregunta N° 06. Al momento de realizar el Proceso de check-in en el hotel.

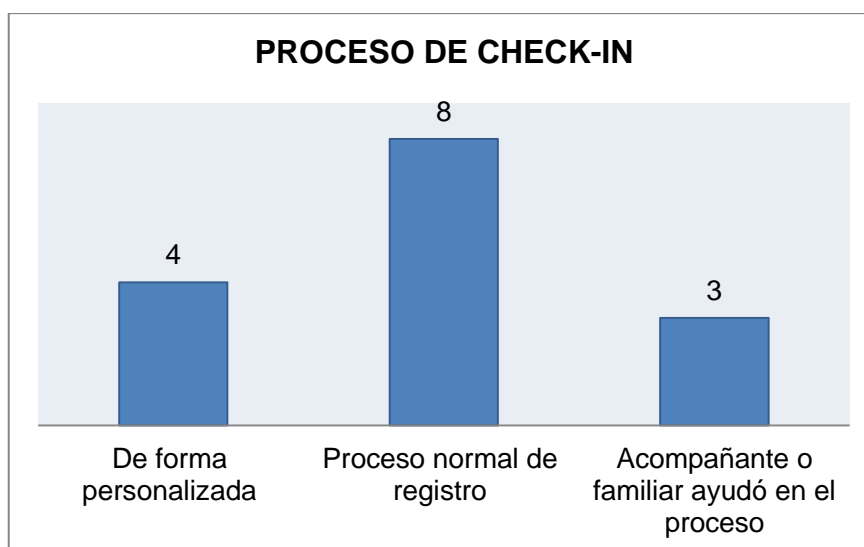
Tabla N° 31. Tabulación pregunta N° 06. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pasó directo a la habitación y realizó el registro por llamada interna y de forma personalizada	4	27%
Realizó el proceso normal de registro	8	53%
Un acompañante o familiar lo ayudó en el proceso	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 21. Tabulación pregunta N° 06. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Como resultados importantes hay que tener en cuenta que 8 personas realizaron el check-in de forma normal, es decir sin la prestación de una ayuda para el huésped con capacidad especial motora. Por otro lado 4 respondieron que el hotel si ayudó con el registro de manera personalizada originando satisfacción en el mismo.

Pregunta N° 07. ¿En caso de poseer silla de ruedas, que personal del hotel se ofreció en trasladarlo hacia su habitación?

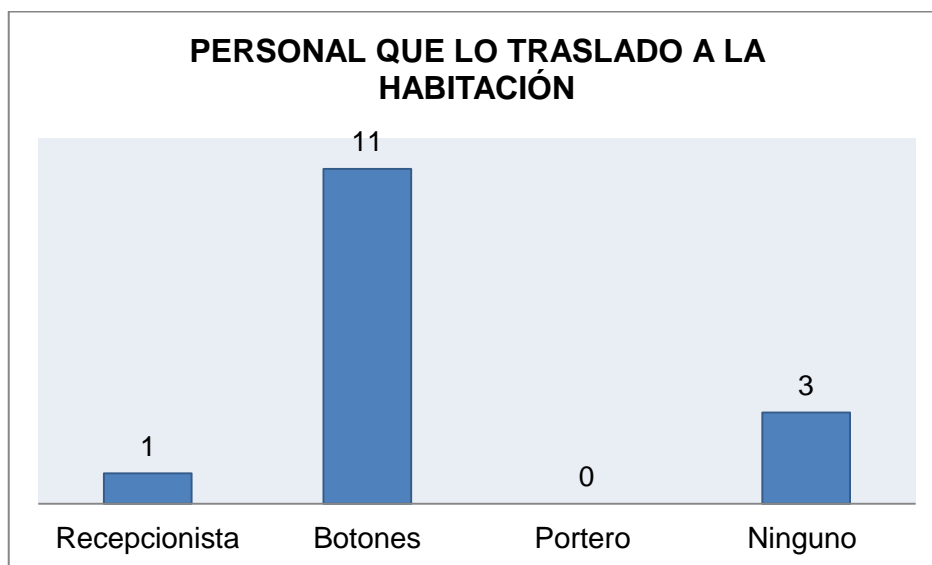
Tabla N° 32. Tabulación pregunta N° 07. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recepcionista	1	7%
Botones	11	73%
Portero	0	0%
Ninguno	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 22. Tabulación pregunta N° 07. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Es importante mencionar que el resultado es positivo ya que 11 personas del total respondieron que los botones ayudaron en su traslado a la habitación, sin embargo 3 respondieron que no recibieron ayuda por parte del personal del hotel.

Pregunta N° 08. ¿Existió en el hotel un elevador con dimensiones adecuadas que facilitó su movilidad?

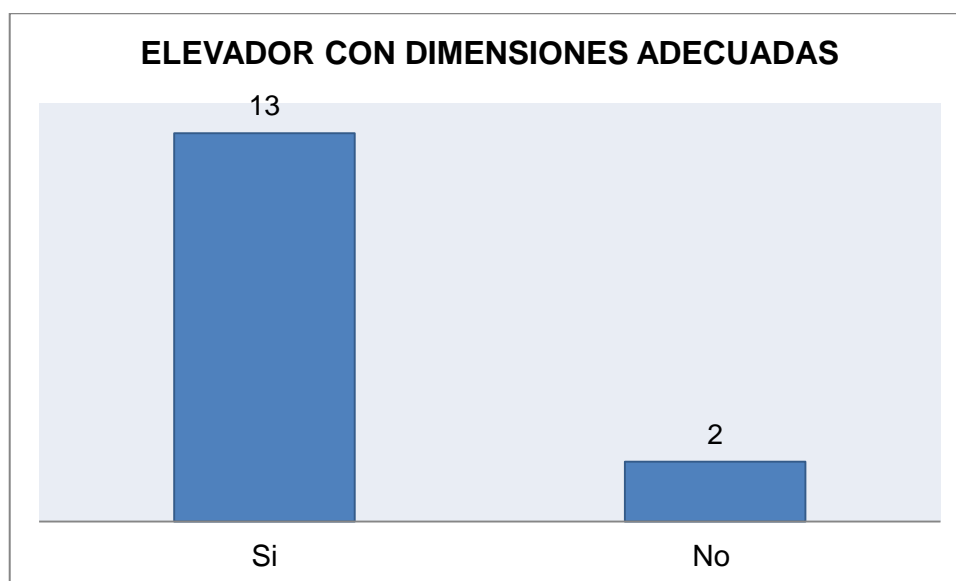
Tabla N° 33. Tabulación pregunta N° 08. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	87%
No	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 23. Tabulación pregunta N° 08. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: El resultado es positivo ya que 13 personas de las 15 respondieron que si existe un elevador con dimensiones adecuadas para su transición dentro del hotel.

Pregunta N° 09. ¿Al momento de llegar a la habitación que aspectos relevantes cree usted que existió en la misma?

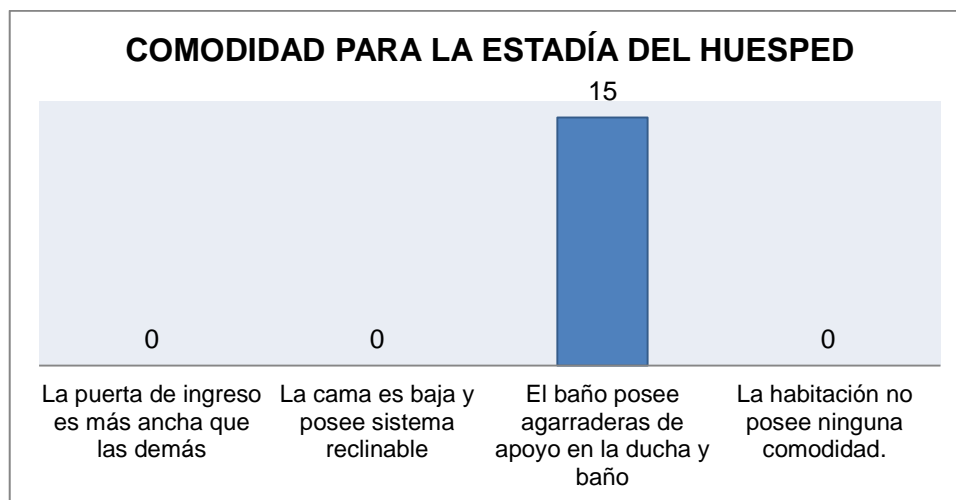
Tabla N° 34. Tabulación pregunta N° 09. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La puerta de ingreso a la habitación es más ancha que las demás	0	0%
La cama es más baja y posee un sistema reclinable	0	0%
El baño posee agarraderas de apoyo tanto en la ducha como en el baño	15	100%
La habitación no posee ninguna comodidad.	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 24. Tabulación pregunta N° 09. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: La percepción del cliente tiene un enfoque primordial en que solo existe prioridad en las agarraderas de la ducha y el baño sin tomar en cuenta infraestructura y servicio como tal.

Pregunta N° 10. ¿Al momento de que usted deseaba trasladarse internamente en el hotel?

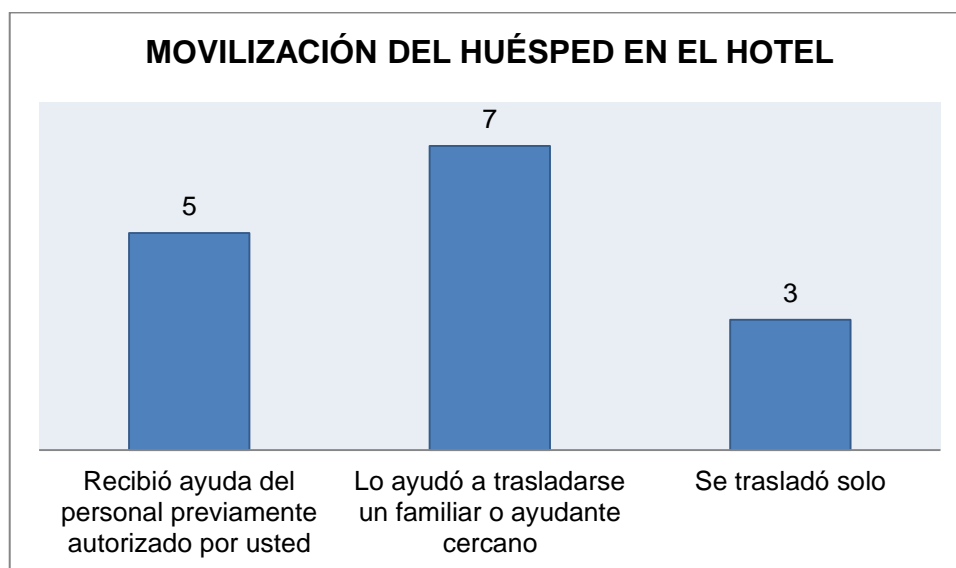
Tabla N° 35. Tabulación pregunta N° 10. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recibió ayuda del personal previamente autorizado por usted	5	33%
Lo ayudó a trasladarse un familiar o ayudante cercano	7	47%
Se trasladó solo	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 25. Tabulación pregunta N° 10. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Es importante recalcar que 7 personas respondieron que se trasladaron con la ayuda de un familiar o ayudante cercano por otra parte 5 respondieron que recibieron ayuda del personal que labora dentro del establecimiento. Algo favorable para la imagen del hotel.

Pregunta N° 11. Si tuvo contacto con la camarera, ¿cómo fue el trato que le brindó ella?

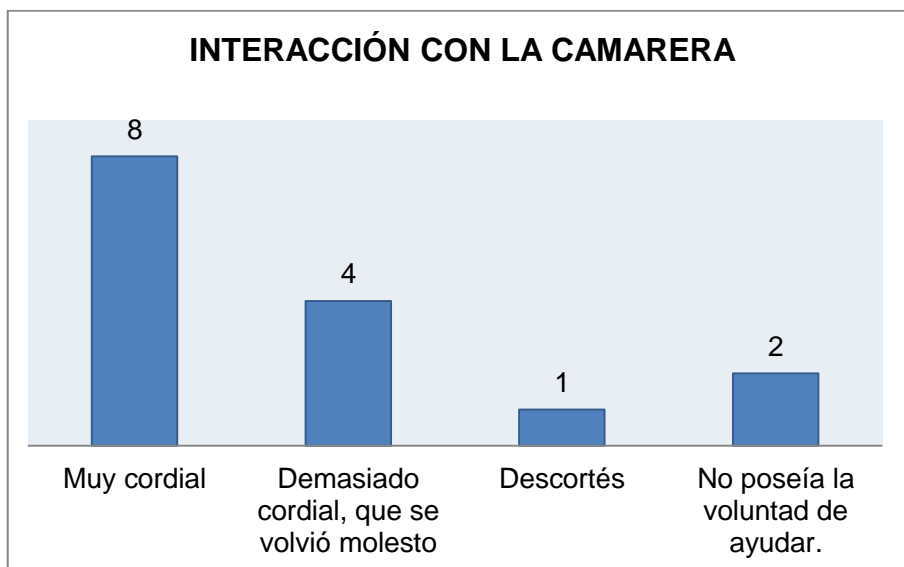
Tabla N° 36. Tabulación pregunta N° 11. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy cordial	8	53%
Demasiado cordial, que se volvió molesto	4	27%
Descortés	1	7%
No poseía la voluntad de ayudar.	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 26. Tabulación pregunta N° 11. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: El trato que los huéspedes recibieron en ocasiones fue demasiado cortés que se volvió muy incómodo ya que algunos clientes se sintieron incomodidad de que actuaran talvez por pena.

Pregunta N° 12. Al momento de realizar el check-out en el hotel

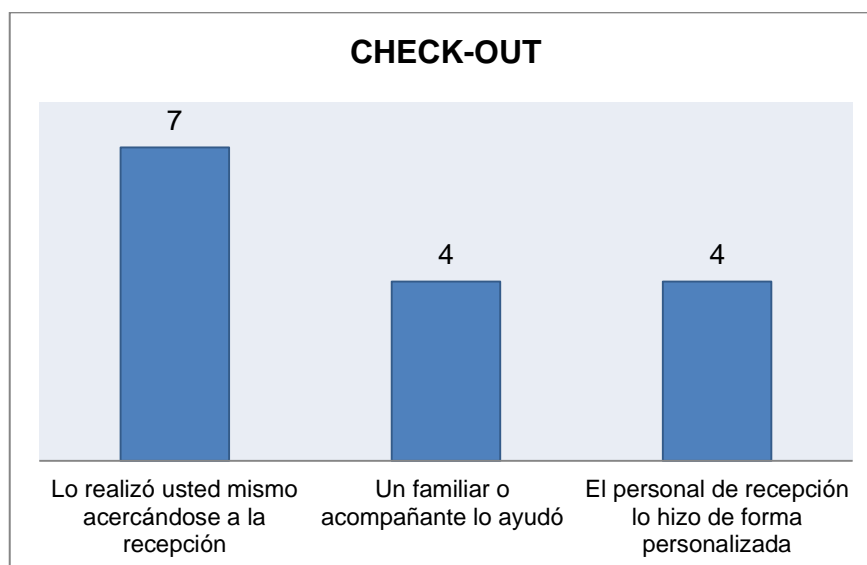
Tabla N° 37. Tabulación pregunta N° 12. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lo realizó usted mismo acercándose a la recepción	7	47%
Un familiar o acompañante lo ayudó	4	27%
El personal de recepción lo hizo de forma personalizada	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 27. Tabulación pregunta N° 12. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Por los resultados del proceso de check-out 7 respondieron que lo realizaron por su cuenta sin recibir ninguna ayuda por parte de nadie, sinendo en ocasiones incómodo por el traslado y por otra parte 4 respondieron que lo hicieron de forma personalizada.

Pregunta N° 13. Perspectiva del servicio recibido en el hotel

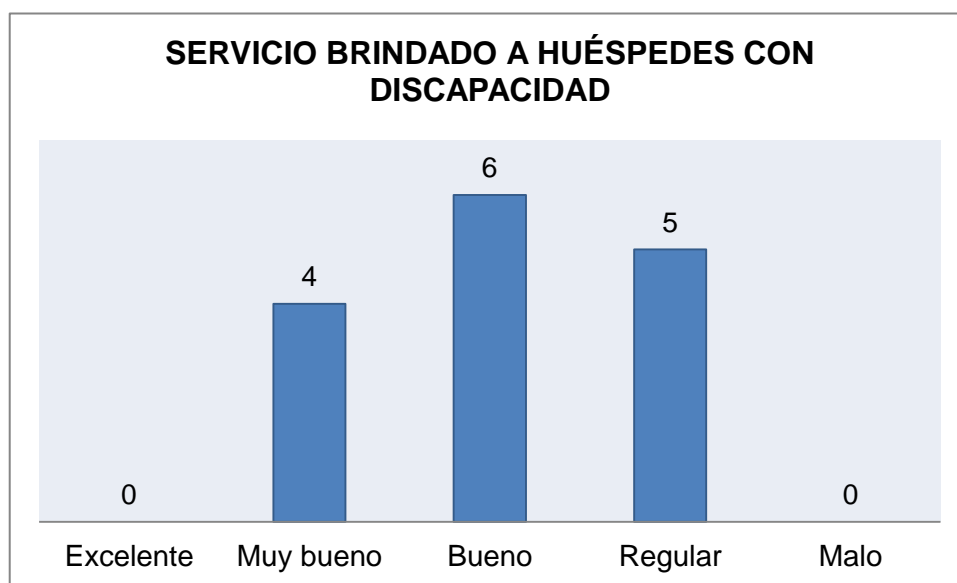
Tabla N° 38. Tabulación pregunta N° 13. Encuesta a huéspedes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy bueno	4	27%
Bueno	6	40%
Regular	5	33%
Malo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Presente investigación

Elaborado por: Díaz, H. 2018

Figura N° 28. Tabulación pregunta N° 13. Encuesta a huéspedes.



Elaborado por: Díaz, H. 2018

Análisis: Es importante recalcar que 4 de los encuestados respondieron que el servicio percibido fue muy bueno sin embargo 5 lo calificaron de regular por las deficiencias del mismo y en su mayor parte se quejaban de la aptitud y conocimiento en la prestación del servicio como tal.

Conclusión general: La percepción de los huéspedes con capacidad especial motora nos indica que los hoteles en general carecen de infraestructura que les permita trasladarse dentro del mismo con facilidad, a su vez el servicio ofertado por las personas que laboran dentro del mismo posee deficiencias ya que en su mayoría no tiene conocimiento de cómo actuar frente a personas con capacidades especiales y mucho menos del uso de equipos de ayuda. Como principal deficiencia recalcada por los clientes es que el cubículo de recepción es muy alto para ellos poder realizar el check-in,

4.4. A través del siguiente análisis de va a determinar la calidad en el servicio de alojamiento para personas con capacidad especial motora en hoteles cuatro estrellas sector centro norte de Quito.

La accesibilidad para turistas extranjeros y nacionales en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Quito es muy limitada por varios aspectos entre los principales se mencionarán los siguientes:

- Insuficiencia de conocimientos en lo que respecta a materia de accesibilidad, de las personas que prestan el servicio.
- Desinterés por parte de propietarios de hoteles en concentrar los recursos a este segmento de personas que son clientes potenciales.
- Entidades encargadas de las operaciones turísticas no se enfocan en atender a este segmento minoritario.

Para mejor detalle de lo expuesto anteriormente se realizó un árbol de problemas acorde a la información obtenida, se explica en el Anexo N° 5.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES

En las empresas hoteleras tienen una gran importancia en el tema de accesibilidad por ser el más utilizado por los turistas al desplazarse de un lugar a otro, por lo tanto, los requisitos mencionados en el capítulo II son un factor importante para que exista una buena interrelación entre el turista con discapacidad motora y el alojamiento. Requisitos básicos que deben implementarse en hoteles para poder ofertar un servicio que cubra las necesidades del huésped.

El acondicionamiento que se realiza en los hoteles en la mayoría de los casos no cumplen con lo indicado en las normas, adecuando a sus establecimientos sin analizar los parámetros establecidos y por lo tanto no existe un control por parte de las entidades reguladoras.

De todos las áreas evaluadas, las menos accesibles son: la recepción por inmobiliario inadecuado para recibir a los huéspedes, sistemas de emergencias, habitaciones, baños y conocimientos del personal que labora dentro del hotel siendo esto muy importante para conseguir una aceptación por parte del huésped con discapacidad física.

A través de la encuesta aplicada a huéspedes del hotel se pudo determinar que los mismos desean ser identificados con el término de “Discapacitados” ya que les molesta ser llamados personas con capacidades especiales, capacidades diferentes o minusválidas; la importancia de tener en cuenta este aspecto es importante para generar un ambiente adecuado entre el personal y el huésped.

5.2. RECOMENDACIONES

Es pertinente que las entidades públicas que estén relacionadas con el tema de accesibilidad, desarrollen mecanismos que aseguren el cumplimiento de leyes y normativas para poder garantizar el derecho al ocio de las personas con discapacidad motora.

Se debe establecer como política en los hoteles cuatro estrellas un plan de evaluación de accesibilidad, con el fin de poder identificar las barreras existentes en las diferentes áreas que posee el hotel para posteriormente eliminarlas y adecuarlas de mejor manera para garantizar la accesibilidad al 100% de serlo posible.

Es importante implementar el tema de accesibilidad en alojamientos turísticos a estudiantes de la carrera para contribuir al conocimiento de técnicas de servicio, y formas de interactuar con este segmento de clientes que son potenciales para el turismo como tal, al mismo tiempo de promover una cultura de innovación y progreso equitativo.

La creación de una guía accesible universal hotelera físico-servicio y virtual que permita al cliente conocer todo lo referente en accesibilidad que posee el hotel para facilitar su estadía dentro del establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

FUENTES IMPRESAS

Alberoni, O. (2012) *Ayudas Técnicas Para la discapacidad o personas mayores.*

España. 144pp.

Alonso, F., Dinares, M. (2006). *El hotel accesible: Guía para su diseño, organización y gestión.* Edición: IMSERSO. España. 176pp.

Amante, L. (2007). *Apoyo para personas con discapacidad.* Edición: Rallye Book.

España. 111pp.

Barton, K. (1998). *Mejoramiento de la calidad de vida de personas con discapacidad.* Editorial United Spinal Association. España. 133pp.

Cohen, J. (2004). *Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad.*

España. Editorial United Spinal Association. 133pp.

CERMI, (2000). *Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad*, Revista española de discapacitados, 03, 2-3.

Cevallos-Cabezas, T. (2017). *Representaciones sociales dentro de la hospitalidad quiteña en el primer cuarto del siglo XX.* Qualitas, 13, 63-80.

CONADIS. (2011). *Boletín Informativo No.19.* Quito, página 5.

DI NASSO P. (2004). *Mirada histórica de la discapacidad.* Edición de la Fundación Cátedra Iberoamericana. 130pp.

- Fernández, M. (2007). *Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Cádiz – España: Universidad de Cádiz. 75pp.
- Flores, M. (2014). *Elementos que facilitan la accesibilidad en la actividad turística*. *Qualitas*, 8, 84-92.
- García, A. (2010). *Beneficios para todos en una ciudad accesible*. Edición: Erokí Consumer. España. 125pp.
- García, R. (2002). *Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado*, París.
- Huesca, A. y Ortega, A. (2004). *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*. Edición: Predif. España: Universidad de Comillas. 85pp.
- Llumiquina, F (2013) *Actitud de igualdad ante todo*. Edición: Predif. España. Universis Comillas. 186pp.
- Maldonado, A. (2013). *Situaciones socioculturales en personas con discapacidad*. España. Edición: Dream Book. 150pp.
- Nasimba, C., González, M., & Manzano, P. (2016). *Evaluación de las competencias laborales turísticas para el fortalecimiento del turismo comunitario en el Circuito Zumbahua-Chugchilán*. *Qualitas*, 12, 68-92.
- PARADORES (2007). *Manual de accesibilidad universal para hoteles*. Edición: NIPO. Madrid (España). 5-15pp
- .

- Pérez, Gabriela (2007). *Estudio para el desarrollo de tours especializados para personas con discapacidad física leve y moderada de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha*. Tesis UTE. 130pp.
- Pinchevsky, M (2011). *Análisis para el desarrollo de turistas discapacitados*. Edición. España. Fundación Cátedra Iberoamericana, 120pp.
- Ruiz, J (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. Edición: CEDRO. Bilbao (España).
- Samaniego, P. (2006). *Situaciones socioculturales*. Editorial United Spinal Association. pág.233
- SENPLADES (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Ecuador. 67pp.
- Urgilés, R. (2010). *Sistemas de Calidad aplicados a los procesos departamentales de un hotel 4 estrellas en el Ecuador (Tesis de pregrado)*. Universidad de Cuenca, Quito.
- Yáñez, P. (2014). *Manual de Estilo para escritura de textos técnicos de la Universidad Iberoamericana del Ecuador*.

FUENTES VIRTUALES

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Ley Orgánica de Discapacidad. Constitución 2008.* En:

[http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

[content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf).

Fecha de consulta: 5 noviembre 2017

BCM ECUADOR (2016). *Evolución y perspectivas del sector hotelero ecuatoriano.* Quito-Ecuador. En: <http://www.bcmecuador.com>. Fecha de consulta: 04 diciembre 2017

CITUR. (2017). *Iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.* Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia. En: <http://citur.linktic.com/publicaciones?c=4>. Fecha de consulta: 5 noviembre 2017

MINTUR y Subsecretaria de información y comunicación turística (2012). *Memorias Turismo Consciente.* Edición: Crea comunicación. Quito – Ecuador. En: <http://www.turismo.gob.ec/>. Fecha de consulta: 14 enero 2016.

OMS (2011). *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la discapacidad y Salud.* Edición: Grafo S.A. España. En <http://www.who.int/es/>. Fecha de consulta: 16 enero 2016.

OMT (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.* Madrid (España). En: <http://ethics.unwto.org>. Fecha de consulta: 09 diciembre 2017.

OMT (2015). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal*. Madrid (España). En: <http://ethics.unwto.org>. Fecha de consulta: 09 diciembre 2017.

OMT (2015). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal*. Madrid (España). En: <http://ethics.unwto.org>. Fecha de consulta: 09 diciembre 2017.

OMT (2015). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal*. Madrid (España). En: <http://ethics.unwto.org>. Fecha de consulta: 09 diciembre 2017.

OPS (2011). *Datos de personas discapacitadas en América Latina*. Organización Panamericana de la Salud. En: http://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_content&view=article&id=1015:mejor-salud-personas-discapacidad-consulta-regional-americas&Itemid=360. Fecha de consulta: 15 junio 2017

Por Igual Más (2017). *La realidad del turismo accesible en el mundo*. Córdoba (Argentina). En: <https://www.porigualmas.org>. Fecha de consulta: 09 diciembre 2017.

ANEXOS

Anexo N° 01. Ficha de observación.

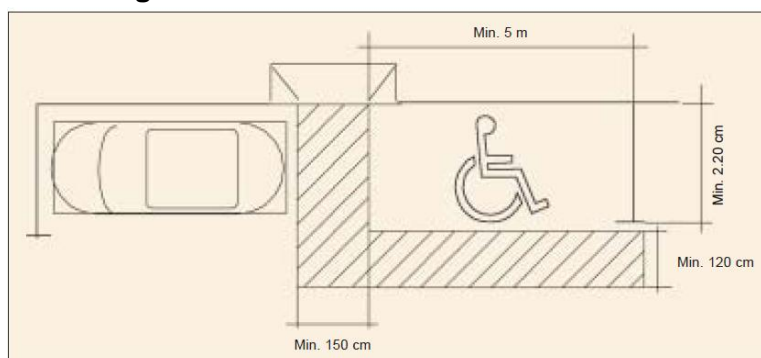
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR		
FICHA DE OBSERVACIÓN		
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	CATEGORÍA:	
DIRECCIÓN:		
NUMERO DE HABITACIONES:	HORA:	
ASPECTOS A EVALUAR	VALORACIÓN	
	CUMPLE	NO CUMPLE
EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN RECEPCIÓN		
El personal de recepción posee conocimientos de nuevas formas de registro a huéspedes		
Aptitud de los recepcionistas en brindar un servicio de comodidad hacia el huésped		
Actitud de los recepcionistas en peticiones especiales por parte de los huéspedes		
El recepcionista mantiene la mirada directa hacia el rostro del huésped muestras interactúa con el		
Aptitud del recepcionista al momento de brindar información sobre distintas zonas del hotel designadas para dichas personas		
EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LAS CAMARERAS		
Aptitud de los camareros en brindar un servicio de comodidad hacia el huésped		
Conocimiento de los camareros en el manejo de silla de ruedas para los huéspedes		
Actitud de los camareros para atender cualquier necesidad del huésped		
Conocimiento de los camareros acerca de la ergonomía que debe poseer la habitación para confort del huésped		
Conocimientos de la camarera acerca de los servicios complementarios que se oferta en el hotel para dichas personas		
Conocimientos de las camareras sobre vías de evacuación y procedimiento a seguir con el huésped en silla de ruedas		
AL MOMENTO DE INGRESAR AL HOTEL		
Cuenta el establecimiento hotelero con un parqueadero de uso exclusivo para personas discapacitadas		
En caso de que el/la huésped necesite movilizarse dentro del hotel, el mismo proveerá de una silla de ruedas		
Posee el establecimiento una rampa de 1.8m de ancho y 3m de largo aproximadamente para el acceso de personas con discapacidad motora o física		
Posee el establecimiento dentro de las rampas , barandillas de 95cm aproximadamente		
Posee el establecimiento hotelero puertas mecánicas para el fácil acceso del huésped		
El stand de la recepción tiene una altura adecuada para la perfecta comunicación entre el personal de recepción y el huésped		
Posee el establecimiento métodos de recolección de datos del huésped, como por ejemplo un captador de huella digital		

Posee el establecimiento ascensores 1.10m de ancho, 1.40m de profundidad, aproximadamente de para la movilización del/ la huésped hacia su habitación		
las escaleras de acceso a las habitaciones poseen unas de medidas de 1.80m de ancho, 16 cm de altura y un máximo de 12 peldaños		
Las botoneras e interruptores en las paredes tienen la altura adecuada en caso de que el cliente presente movilidad en sillas de ruedas		
Existe una apertura de los pasillos aproximada de 1.80 m.		
Existe una altura adecuada de los pasillos de aproximadamente 2.50m		
Existe en los bordes de las paredes y muebles protecciones para evitar golpes o cortaduras por los mismos		
AL MOMENTO DE INGRESAR A LA HABITACIÓN		
El ancho mínimo de la puerta será de acceso libre de paso será de 90cm		
Los interruptores de luz serán de accionamiento mediante presión, de gran superficie, con marco luminosos y situados en lugares estratégicos; se diferenciarán cromáticamente de la superficie donde se sitúen		
El recorrido dentro de la habitación debe estar libre de obstáculos, y en ella podría inscribirse un cilindro de 1,50m. De diámetro por 70 cm de altura, para un giro de 360° a una persona de ruedas		
La anchura mínimo de paso dentro de la habitación, que permita circular alrededor de los muebles, y entre los muebles y las paredes será de 90cm		
El espacio contiguo a la cama estará libre de obstáculos, tendrá un mínimo de 90cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas		
La primera puerta de acceso del baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm, y abrir preferentemente hacia el exterior		
Tanto el inodoro como la bañera deben contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm, como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas		
El espacio inferior del lavabo será de 70 cm, de altura y 60 cm de profundidad, para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas		
El inodoro y la bañera deben contar con barras de sujeción		
El grifo será de tipo monomando o de accionamiento automático para facilitar su manipulación. La distancia máxima a la grifería desde el borde del lavabo será de 46cm		
El mecanismo de descarga de la cisterna será de fácil manipulación; consistirá en un pulsador de gran superficie o palanca		
La iluminación no debe funcionar a través de temporizador		
Se evitará la utilización de materiales que, al reflejar la luz, puedan provocar deslumbramientos		
AL MOMENTO DE INGRESAR AL RESTAURANTE		
La entrada al restaurante posee una rampa de 1.8m de ancho y 3m de largo aproximadamente para el acceso de personas con discapacidad motora o física		
El mobiliario se dispondrá de forma que los itinerarios sean de al menos 90 cm. de ancho y, en algún punto de los salones, se dispondrá de un espacio que permita la inscripción de un cilindro de 150 cm. de diámetro y 70 cm. de altura		

Se dispondrá de mobiliario accesible, con diferentes alturas y características, tanto en las áreas de servicio (bares y barras de desayuno) como en las zonas de mesas de consumo		
Las mesas permitirán la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, contando con una anchura libre de la parte más baja de al menos 80 cm., una altura libre 70 cm. respecto al suelo y con una profundidad libre de obstáculos mínima de 60 cm.		
Las barras y mostradores del bar estarán ubicadas a dos alturas, la altura menor estará a 80 y 85 cm. Además, dejarán un hueco inferior con una profundidad mínima de 40 cm. y una altura de 70 cm. para permitir la aproximación frontal de una silla de ruedas		
Si hay moquetas o alfombras, estarán bien adheridas al suelo y serán de hilo corto y alta densidad para evitar tropezos y deslizamientos. Se recomienda que no superen los 2 cm. de espesor		
Las salidas de emergencia deben indicarse con señalización direccional e identificativa con instalaciones reglamentarias		
SISTEMAS DE EVACUACIÓN POR EMERGENCIA		
Siempre que las prestaciones de servicio en planta baja sean las mismas que en el resto de niveles, es conveniente que la ubicación de las habitaciones accesibles sea en la planta baja del hotel, a fin de facilitar la evacuación de la persona en caso de emergencia		
Deben tener por lo menos un itinerario de evacuación dentro del hotel		
Debe existir una instalación de teléfonos o interfonos próximos a los timbres de alarma, para que los clientes puedan comunicarse directamente con el personal del hotel en caso de necesitar asistencia		
El ancho de la puerta será de 90cm de ancho		
Altura de franjas de color diferenciado deben ser de 90cm		
Las puertas de evacuación deberán ser resistentes al fuego		
El mecanismo de cierre de las puertas deberá ser automático y la velocidad de cierre debe garantizar la evacuación de personas en silla de ruedas.		
los ascensores deberán contar con su propia red de alimentación de energía para que siga funcionando en el momento que sea necesario el corte del fluido eléctrico del edificio		
Los ascensores que pueden ser utilizados en casos de emergencia contarán con una cabina accesible y se situarán en zonas cortafuegos		

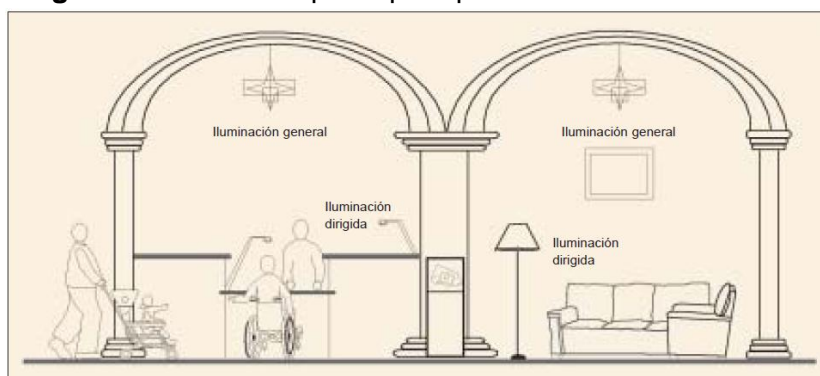
La ficha de observación fue elaborada acorde el manual universal de accesibilidad de PARADORES, a continuación se presenta entre los aspectos relevantes adaptados a la ficha de observación para el levantamiento de información:

Figura N° 29. Medidas del estacionamiento



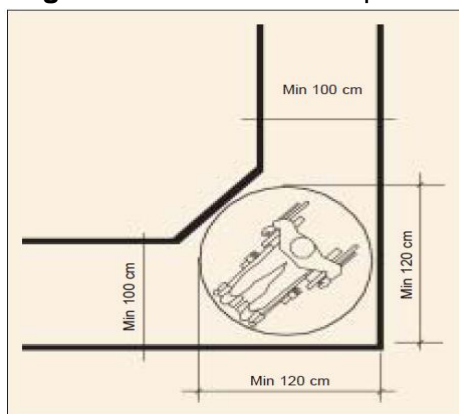
Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 30. La recepción para personas en silla de ruedas



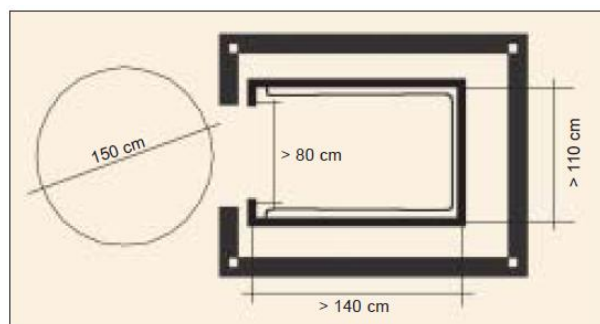
Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 31. Medidas de pasillos



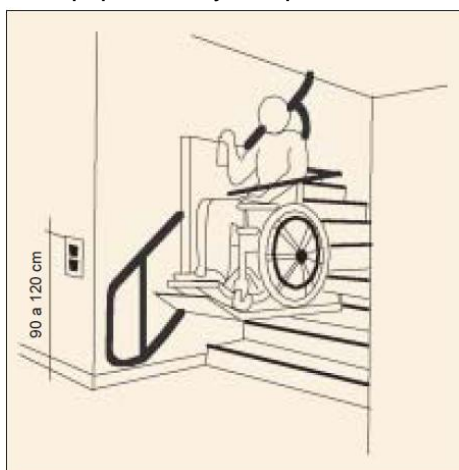
Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 32. Medidas de elevadores



Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 33. Equipos de ayuda para traslado del huésped



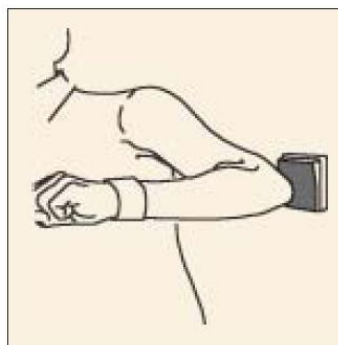
Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 34. Grifo de lavamanos con sensor



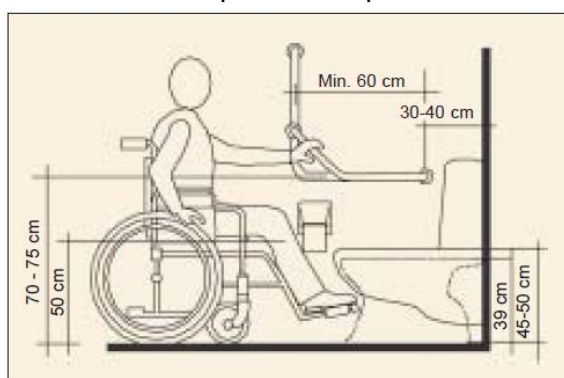
Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 35. Tipos de pulsadores para personas en sillas de ruedas



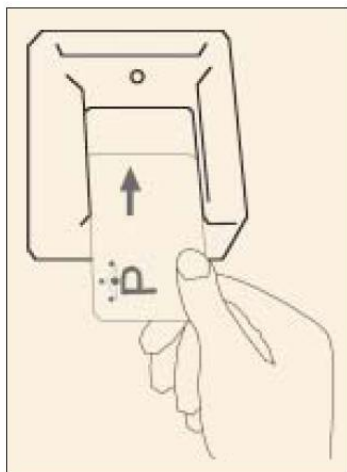
Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 36. Medidas para el desplazamiento en el baño



Fuente: PARADORES (2007)

Figura N° 37. Llaves para facilitar el acceso a la habitación



Fuente: PARADORES (2007)

Anexo N° 02. Entrevista a recepcionistas de hoteles.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

NOMBRE DEL ESTABLECIEMIENTO

CARGO: RECEPCINISTA

EDAD:

SEXO:

TIEMPO EN EL CARGO:

¿Acorde a su experiencia laboral y capacitación recibida, que terminología emplea para identificar a este segmento de cliente?

¿Cuántas veces al año reciben un huésped con capacidad especial motora?

Desde que ingresó al hotel, ¿Algún momento recibió capacitación sobre servicio al cliente con capacidad especial motora?

Cuándo un huésped con capacidad especial motora llega al Hotel, ¿cómo procede usted a realizar el check in? Detalle el procedimiento.

¿Mencione aspectos importantes sobre etiqueta y protocolo frente a personas con capacidad especial motora?

Cuándo un huésped con capacidad especial motora desea abandonar el Hotel, ¿cómo procede usted a realizar el check out? Detalle el procedimiento.

Anexo N° 03. Entrevista a camareros de hoteles.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

NOMBRE DEL ESTABLECIAMIENTO

CARGO: CAMARERA

EDAD

SEXO

TIEMPO EN EL CARGO:

¿Acorde a su experiencia laboral y capacitación recibida, que terminología emplea para identificar a este segmento de cliente?

Desde que ingreso al hotel, ¿algún momento recibió capacitación sobre servicio al cliente con capacidad especial motora?

Si ha recibido alguna capacitación. ¿Qué temas trataron?

¿Cuál es el procedimiento que usted emplea cuando el huésped con capacidad especial motora desea trasladarse dentro del hotel?

¿Disponen de equipos auxiliares que apoyen con la comodidad para el huésped con capacidad especial motora, en la habitación? Menciones cuales.

Anexo N° 04. Encuesta a personas con capacidad especial motora.

Encuesta

Personas con capacidad especial motora.

DATOS PERSONALES

Nombre:

Edad:

Sexo:

1. ¿Con qué terminología no se siente ofendido al identificarse?

- Discapacidad
- Capacidades especiales
- Capacidades diferentes

2. ¿Con qué frecuencia visita o hace uso de las instalaciones de un hotel?

- 2 veces al año
- 3 a 5 veces al año
- 6 veces o más al año

SERVICIO HOTELERO

3. Al llegar al hotel ¿por qué persona fue escoltado desde el estacionamiento hacia la puerta de ingreso del hotel?

- Por un familiar
- Por personal del hotel
- Ninguno

4. ¿Cómo fue su ingreso al hotel?

- Por medio de una rampa
- Por medio de escaleras

5. Al momento de llegar a la recepción, ¿la misma poseía un mesón accesible para personas con capacidad especial motora?

Si

No

6. Al momento de realizar el Proceso de check-in en el hotel.

Pasó directo a la habitación y realizó el registro por llamada interna y de forma personalizada

Realizó el proceso normal de registro

Un acompañante o familiar lo ayudó en el proceso

7. ¿En caso de poseer silla de ruedas, que personal del hotel se ofreció en trasladarlo hacia su habitación?

Recepcionista

Botones

Portero

Ninguno

8. ¿Existió en el hotel un elevador con dimensiones adecuadas que facilitó su movilidad?

Si

No

9. ¿Al momento de llegar a la habitación que aspectos relevantes cree usted que existió en la misma?

La puerta de ingreso a la habitación es más ancha que las demás

La cama es más baja y posee un sistema reclinable

El baño posee agarraderas de apoyo tanto en la ducha como en el baño

La habitación no posee ninguna comodidad.

10. ¿Al momento de que usted deseaba trasladarse internamente en el hotel?

- Recibió ayuda del personal previamente autorizado por usted
- Lo ayudó a trasladarse un familiar o ayudante cercano
- Se trasladó solo

11. Si tuvo contacto con la camarera, ¿cómo fue el trato que le brindo ella?

- Muy cordial
- Demasiado cordial, que se volvió molesto
- Descortés
- No poseía la voluntad de ayudar.

12. Al momento de realizar el check-out en el hotel

- Lo realizó usted mismo acercándose a la recepción
- Un familiar o acompañante lo ayudó
- El personal de recepción lo hizo de forma personalizada

13. Perspectiva del servicio recibido en el hotel

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¡GRACIAS!

De antemano la universidad Iberoamericana le agradece por haber colaborado con la presente investigación

Anexo N° 05. Árbol analítico.

