



**ESTUDIO DEL TURISMO ACCESIBLE Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN HOSTERÍAS DEL CANTÓN QUITO.**

**POZO CAMACHO, ANDREA ESTEFANÍA Y QUIZHPI TULCHAN, CARMEN ARACELY**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

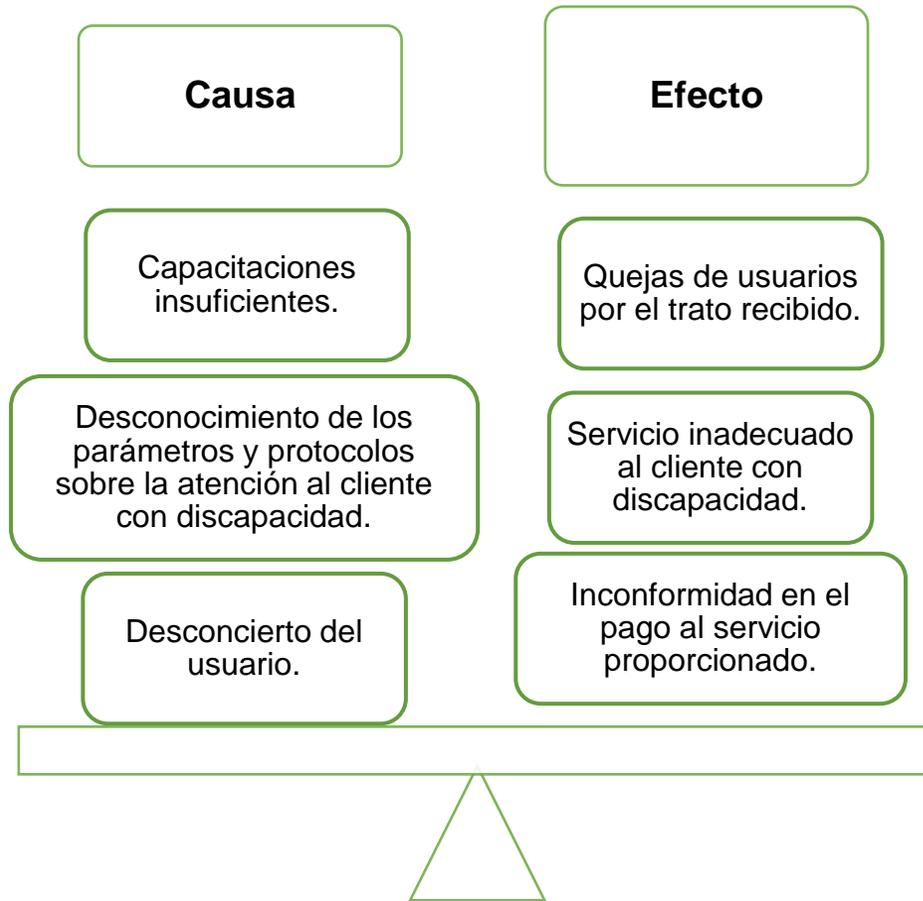
**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**ING. NASIMBA SUNTAXI, CRISTINA MARIBEL MGS.**

**Latacunga, 2020**



# Planteamiento del Problema



¿Cómo el turismo accesible influye en la atención al cliente de las personas con discapacidad física en las hosterías del cantón Quito?



# Justificación

Aportar con conocimiento sobre atención al cliente a los prestadores de servicios.

Eliminar la barrera de discriminación para lograr igualdad e integración social.

Contribuirá con información acerca del turismo accesible y la atención al cliente para las hosterías.



# Objetivos

## Objetivo General

Estudiar el turismo accesible y la atención al cliente para personas con discapacidad física en hosterías del cantón Quito.

## Objetivos Específicos



Definir los elementos conceptuales del turismo accesible y la atención al cliente.



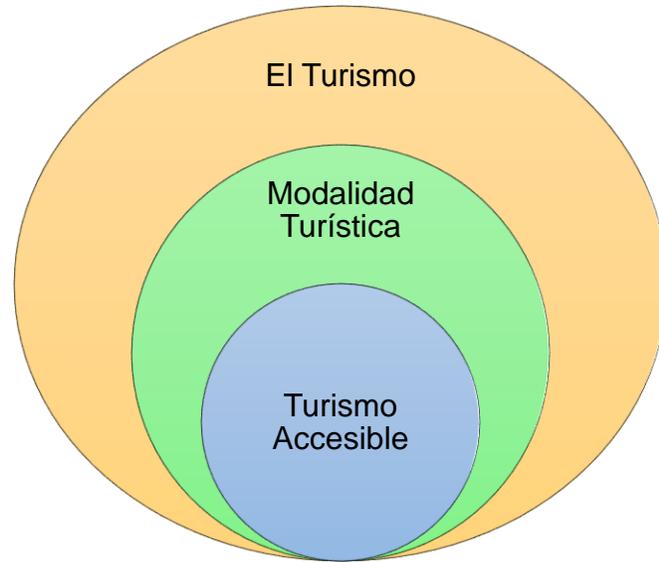
Analizar las variables turismo accesible y atención al cliente en las hosterías del cantón Quito.



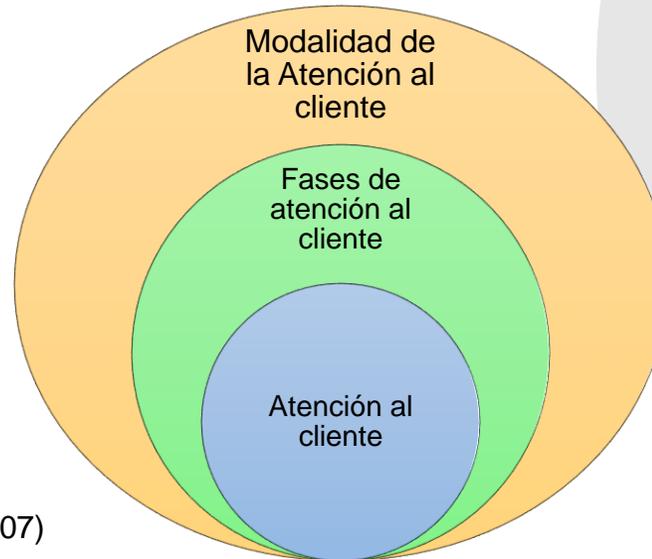
Elaborar una propuesta para mejorar el turismo accesible en personas con discapacidad física a través del código QR.



# Fundamentación Teórica



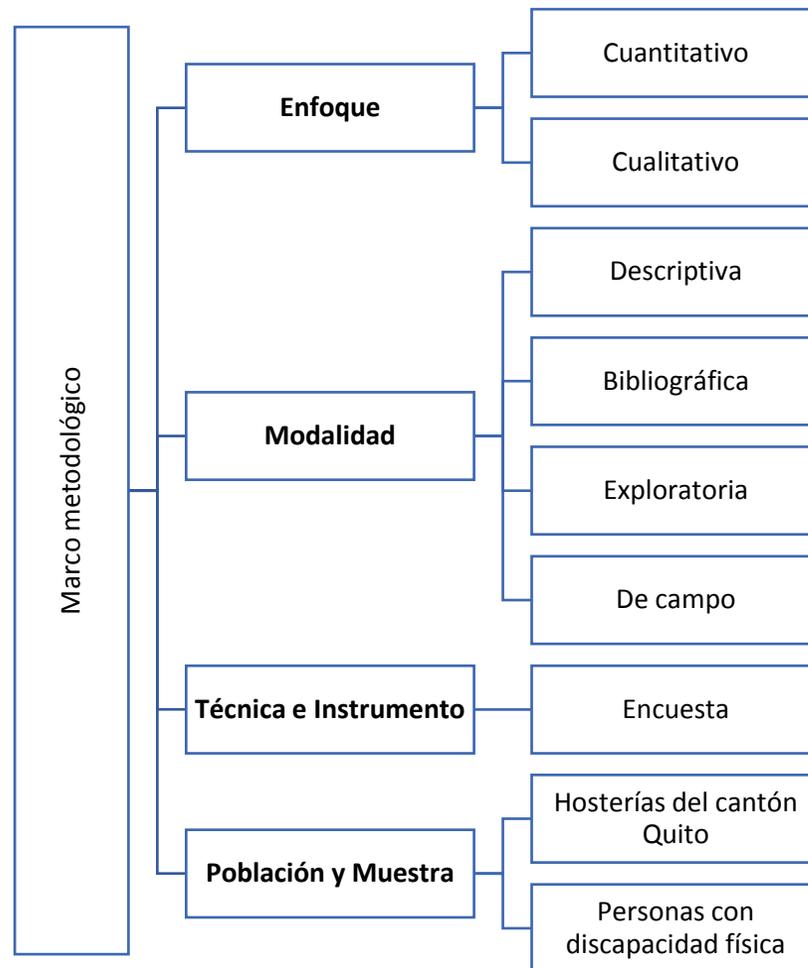
Variable Independiente  
Organización Mundial de Turismo (OMT, 2012)



Variable Dependiente  
(OMT, 2019)., (Pastrana,2007)



# Marco Metodológico



**Hosterías del Cantón Quito**

- En base a los indicadores de accesibilidad propuestos por la Organización Mundial de Turismo en su Manual de Turismo Accesible módulo IV.
- Gestión, Información, Personal y Servicio.

**Personas con discapacidad física**

- Modelo HOTELQUAL.
- Dimensiones (personal, organización e instalaciones).

# Diseño de la investigación “Turismo Accesible y Atención al cliente”

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA
QUINTA MI REFUGIO EL TABLERO	3 ESTRELLAS
QUINTA SANTA TERESA	3 ESTRELLAS
HOSTERÍA ECOLÓGICA SUMAK PAKARI	3 ESTRELLAS
EL PERRO VAGO	3 ESTRELLAS
SAN JORGE	3 ESTRELLAS
HOSTERÍA MI HUASIPUNGO TABABELA	4 ESTRELLAS
NAYÓN XTREME VALLEY NAXTREVAL S.A.	5 ESTRELLAS
YUMBO SPA AND RESORT	4 ESTRELLAS
HOSTERÍA RINCÓN DE PUEMBO	5 ESTRELLAS
LA BELLE VUE ECO LODGE	4 ESTRELLAS
HOTELERA CARDINIIS	4 ESTRELLAS
AIRPORT GARDEN	3 ESTRELLAS
SAN CARLOS TABABELA	3 ESTRELLAS
LA CASA DEL COLIBRÍ	3 ESTRELLAS
HOSTERÍA SAN ALFONSO	3 ESTRELLAS

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA
GUAYLLABAMBA	3 ESTRELLAS
KINDE RAYMI	3 ESTRELLAS
RUKKA LODGE	3 ESTRELLAS
CASA DE CAMPO TABABELA	5 ESTRELLAS
CASTILLO DEL VALLE	4 ESTRELLAS
LA PONDEROSA	3 ESTRELLAS
MAPALI	3 ESTRELLAS
CASA DEL VIAJERO	4 ESTRELLAS
ALEMANA	3 ESTRELLAS
QUINTA PARAÍSO	3 ESTRELLAS

Nota: Recuperado de “Catastro del Ministerio de Turismo”, MINTUR, 2020.

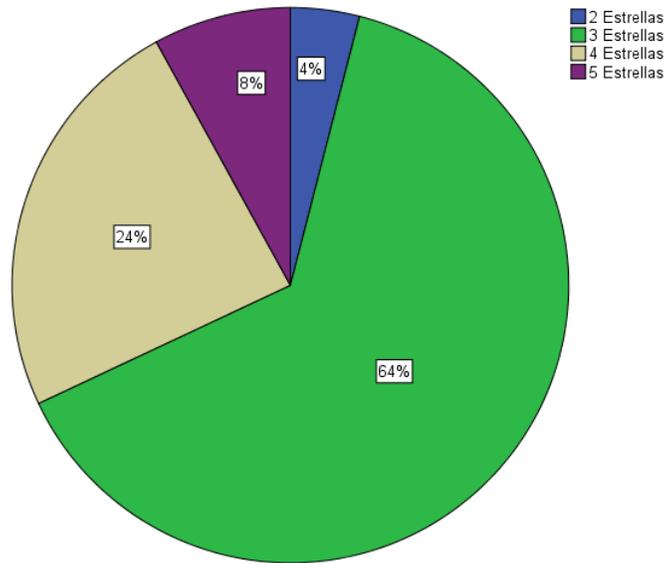
Atención al cliente

Se encuestaron a 380 personas con discapacidad física.

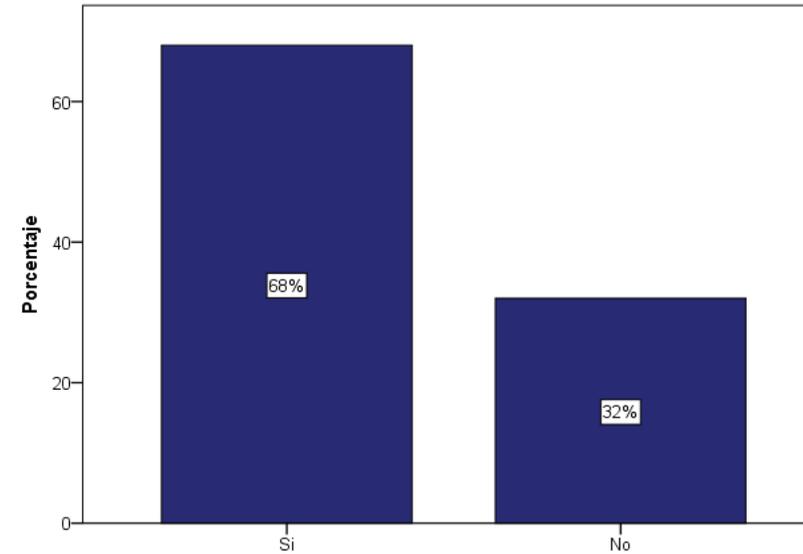
Nota: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2020)

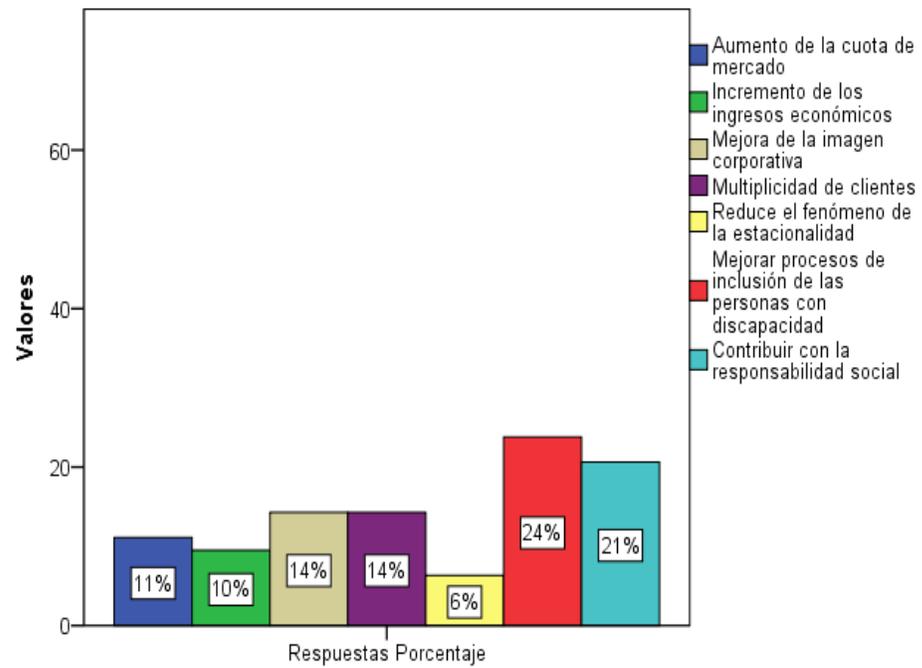
# Resultados de la Investigación "Turismo Accesible"

Categoría de las hosterías.

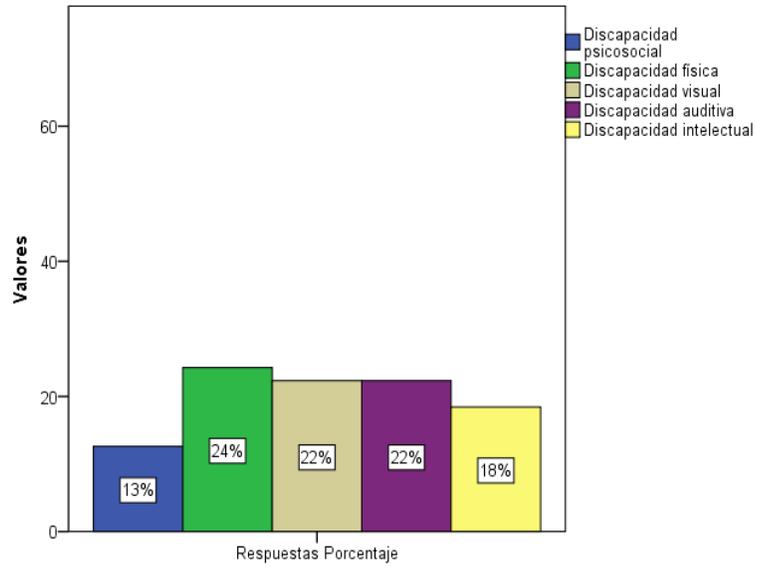


¿Conoce acerca del turismo accesible?

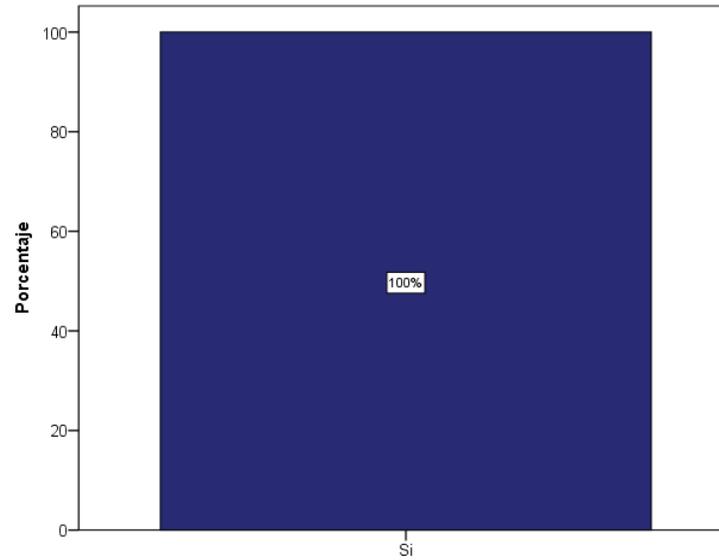




**Según su criterio, señale los beneficios más relevantes del turismo accesible para su establecimiento hotelero.**

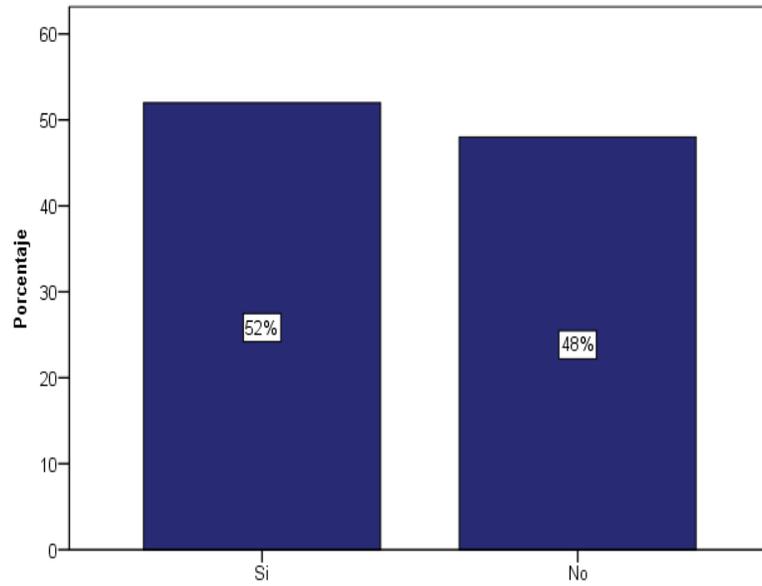


**¿Qué tipos de discapacidad conoce?**



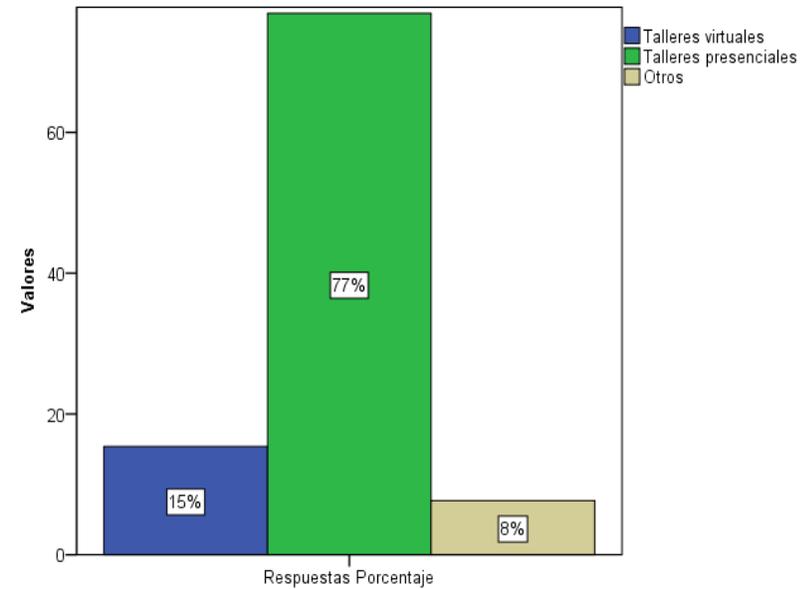
**¿Conoce qué es la discapacidad física?**





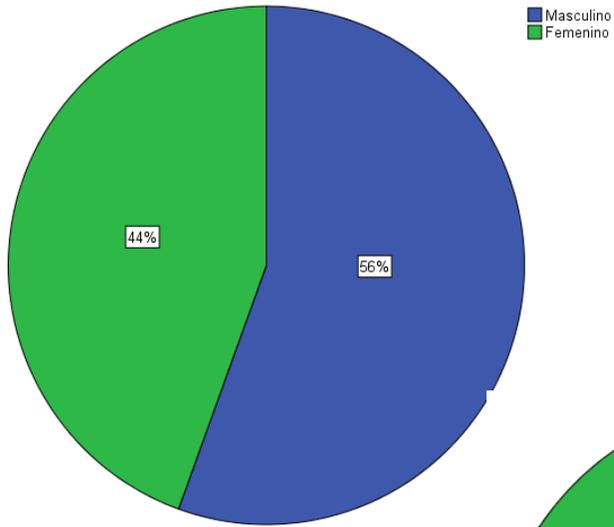
**¿Su personal se ha capacitado en algún curso en atención al turista con discapacidad?**

**¿Las capacitaciones al personal se las realiza mediante?**

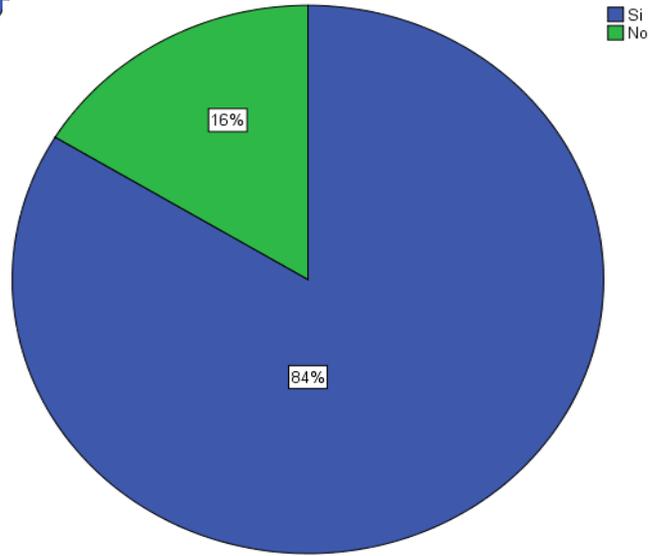


# Resultados de la Investigación "Atención al Cliente"

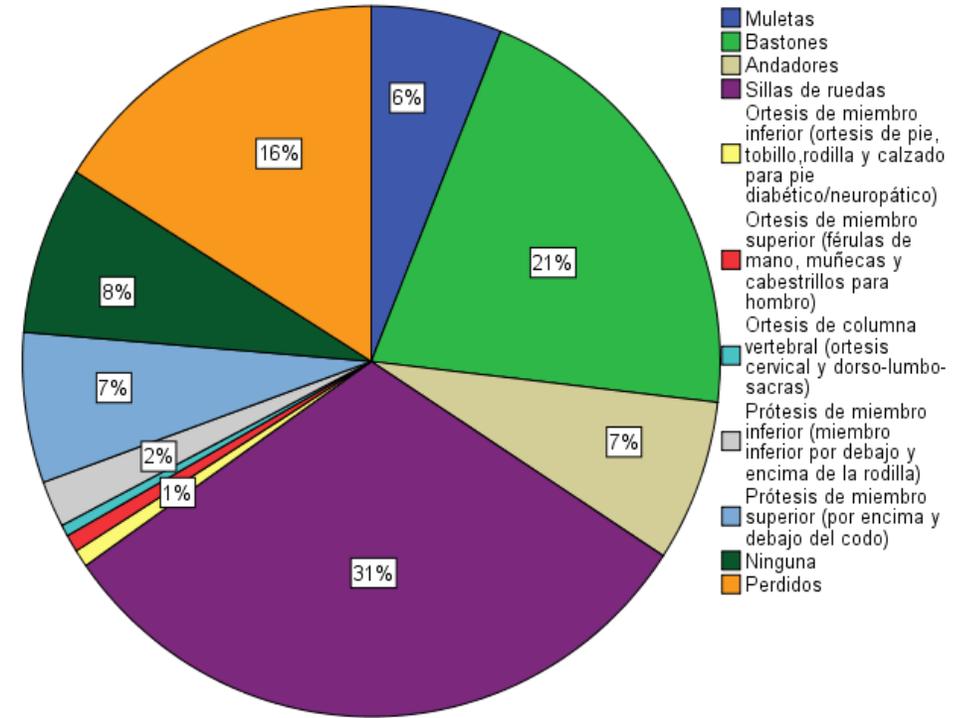
**Género**

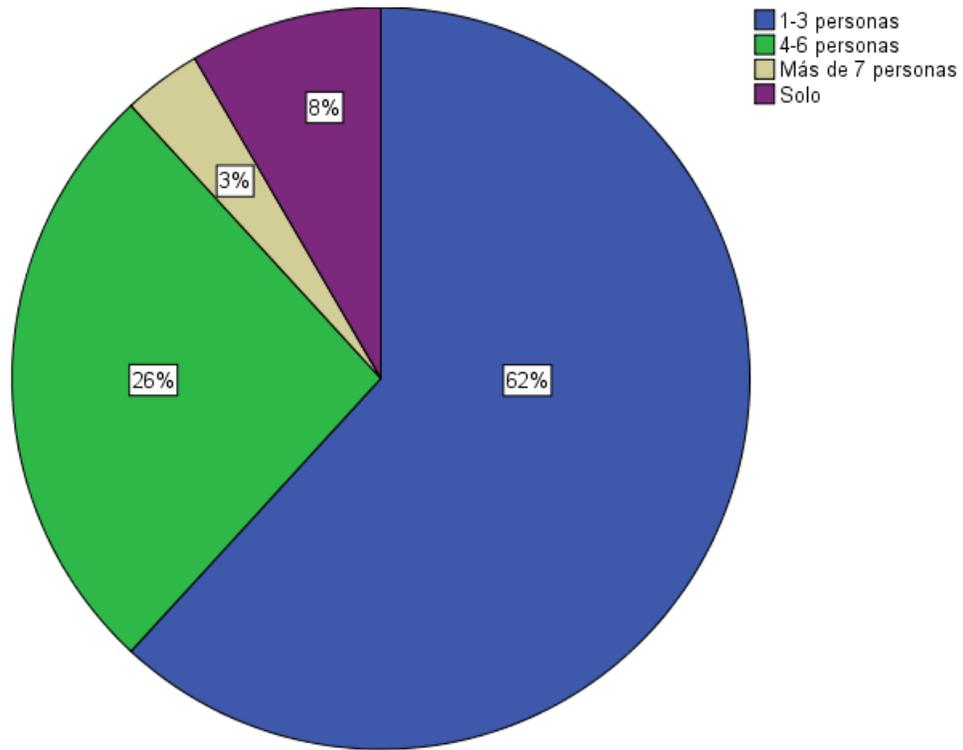


**Personas con discapacidad física**



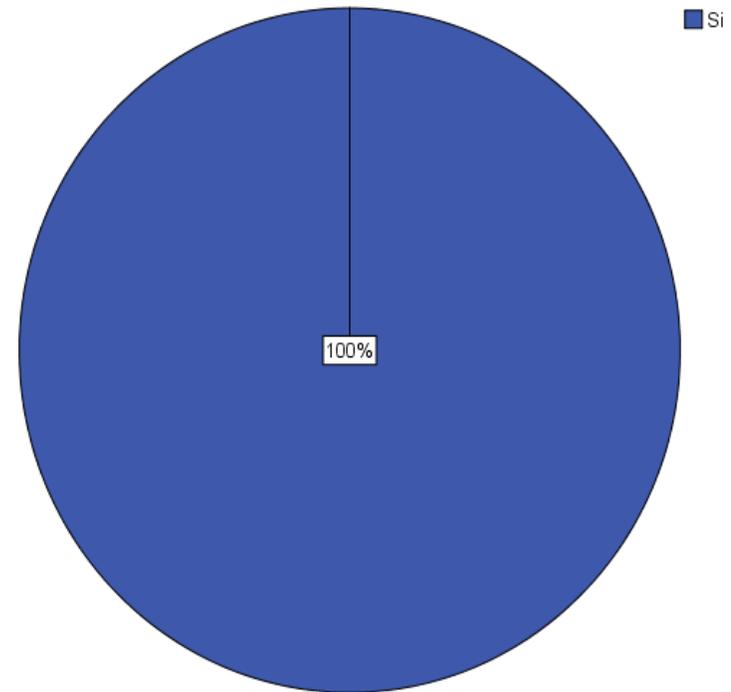
**Tipo de dispositivo que usan las personas con discapacidad**





Número de personas con las que viaja

Visita a un establecimiento hotelero



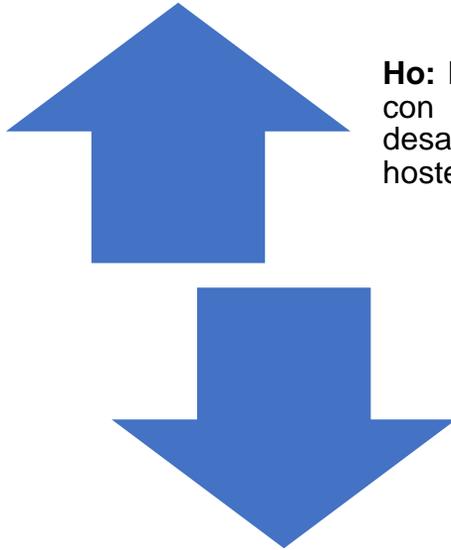
# Detalle de los resultados de la perspectiva del servicio recibido en los alojamientos

	Cuestiones	Red de Turismo Accesible	FENEDIF	Valoración dimensión
Personal	1. El personal está capacitado en la atención al turista con discapacidad.	2,29	2,7	
	2. El personal está dispuesto a ayudar a los clientes con discapacidad.	3,03	3,45	
	3. Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped con discapacidad.	2,87	3,35	
	4. El personal se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.	2,83	3,6	
	5. El personal es competente y profesional.	2,95	3,5	
	6. Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente información cuando lo necesita.	2,98	3,75	
	7. El personal es confiable.	3,17	3,7	
	8. El personal tiene un aspecto limpio y aseado.	3,57	4,05	
	<b>Valoración Media Dimensión</b>	<b>2,96</b>	<b>3,51</b>	<b>3,24</b>



	Cuestiones	Red de Turismo Accesible	FENEDIF	Valoración dimensión	
Instalaciones	9. Las diferentes dependencias e instalaciones resultan accesible.	2,38	2,7		
	10. Las dependencias y equipamiento del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos) están bien conservados y adecuadas para huéspedes con discapacidad.	2,50	3		
	11. Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).	3,07	3,45		
	12. Las instalaciones son seguras (cumplen con las normas de seguridad).	3,04	3,55		
	13. Las instalaciones están limpias.	3,51	3,95		
	<b>Valoración Media Dimensión</b>	<b>2,90</b>	<b>3,33</b>	<b>3,11</b>	
Organización	14. Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.	2,90	3,25		
	15. Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.	3,46	3,9		
	16. Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	3,11	3,6		
	17. Los diferentes servicios funcionan con rapidez.	3,06	3,65		
	18. Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos.	3,33	3,7		
	19. Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.	3,14	3,8		
	20. El cliente con discapacidad es prioridad en el establecimiento hotelero.	2,68	3,1		
	21. Se maneja tarifas preferenciales para las personas con discapacidad.	2,39	2,85		
		<b>Valoración Media Dimensión</b>	<b>3,01</b>	<b>3,48</b>	<b>3,25</b>
		<b>Valoración Media Dimensión por Encuestados</b>	<b>2,96</b>	<b>3,44</b>	
		<b>Valoración Global de la Percepción</b>			<b>3,20</b>

# Comprobación de la hipótesis



**H<sub>0</sub>:** La atención al cliente de personas con discapacidad física no aporta al desarrollo del turismo accesible en las hosterías del cantón Quito.

**H<sub>1</sub>:** La atención al cliente de personas con discapacidad física aporta al desarrollo del turismo accesible en las hosterías del cantón Quito.

Se rechaza H<sub>0</sub>  $x^2_c=1,036 \geq x^2_t=9,488$  y de acuerdo a lo establecido en la regla de decisión y se acepta la hipótesis nula.



16

# Propuesta

## “GUÍA DIDÁCTICA DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LAS HOSTERÍAS DEL CANTÓN QUITO”



# Código QR



## Significado de los íconos



Accesibilidad física



Ascensor accesible



Escalera accesible



Habitación accesible



Restaurante accesible



Cafetería accesible



Sala de reuniones  
accesible



Baños accesibles



Desplazamiento con  
acompañante



Información accesible



Act. deportivas  
accesibles



Piscina accesible



Spa accesible



Aparcamiento  
exclusivo

Nota: Recuperado de la "Guía Básica de Accesibilidad para Personas con Discapacidad en Edificios y Áreas de Atención Ciudadana de la Secretaría de Finanzas", Gobierno del Estado de México, 2015, (p. 43), México: ECOMEX



# Hostería



# *Turismo Accesible e Inclusivo*



# Beneficios del turismo accesible e inclusivo



# *Dispositivos de apoyo en la discapacidad física*



# Proceso Inclusivo

---





# Actividades Turísticas Inclusivas





# Atención al cliente



# Protocolo de acción para hosterías ante el COVID-19



# Hosterías

# Cantón Quito



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# Conclusiones



Indicadores de accesibilidad (OMT) y el modelo HOTELQUAL.

Para el diagnóstico del turismo accesible se realizó a 30 hosterías y para la atención al cliente, se encuestó a 380 personas con discapacidad física apoyo de dos entidades.

Hipótesis nula.

Se propone una guía didáctica de inclusión y atención al cliente.

# Recomendaciones



Los operadores turísticos deben tomar conciencia para eliminar las barreras de discriminación.

Para mejorar el desarrollo del turismo accesible, es necesario respetar la igualdad y su valor como seres humanos

Los entidades el sector público deben promover el turismo accesible a través de promoción turística.



# ***Gracias***

*“Si enseñamos a los niños a aceptar la diversidad como algo normal, no será necesario hablar de inclusión, sino de convivencia”*