



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURISTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

Análisis de la oferta turística en los hoteles de “Ciudad del Sol” en Guayaquil, para personas con movilidad reducida.

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de:
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.**

AUTOR:

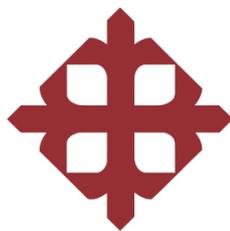
Edison Enrique Chipantiza Mero

TUTORA:

Lcda. Paola Galvez Izquieta, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURISTICAS Y HOTELERAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente proyecto fue realizado en su totalidad por el Sr. **Edison Enrique Chipantiza Mero**, como requerimiento para poder obtener el Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**; observando las disposiciones institucionales que regula esta actividad académica.

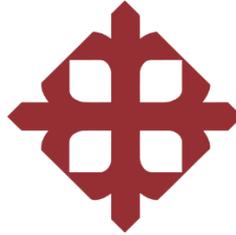
TUTORA:

Lcda. Paola Galvez Izquieta, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA:

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs

Guayaquil, Ecuador
Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Yo, Edison Enrique Chipantiza Mero

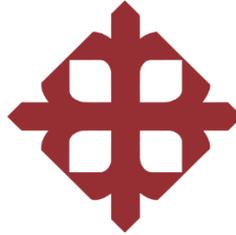
DECLARO QUE:

El trabajo de titulación **Análisis de la oferta turística en los hoteles de “Ciudad del Sol” en Guayaquil, para personas con movilidad reducida**; previa a la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, es de mi total autoría y ha sido realizado respetando derechos de terceros conforme las citas que constan en este documento, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Por lo expuesto anteriormente, asumo frente a la Universidad cualquier responsabilidad que conlleve la autoría y veracidad de mi proyecto de tesis.

Guayaquil, 18 de septiembre del 2017

Edison E. Chipantiza Mero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

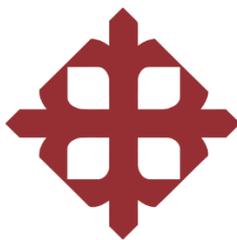
Yo, Edison Enrique Chipantiza Mero

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca institucional el trabajo de titulación denominado: **Análisis de la Oferta Turística en los hoteles de “Ciudad del Sol” en Guayaquil, para personas con movilidad reducida**; cuyos criterios, ideas y contenido son de mi exclusiva autoría.

Guayaquil, 18 de septiembre del 2017

AUTOR:

Edison E. Chipantiza Mero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICAS Y
HOTELERAS

CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

Mediante la presente Certifico que después de revisar el documento final del proyecto de tesis: **Análisis de la Oferta Turística en los hoteles de “Ciudad del Sol” en Guayaquil, para personas con movilidad reducida**; presentado por el estudiante el **Sr. Edison Enrique Chipantiza Mero**, fue enviado al sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (5 %), por lo que queda aprobado el proyecto para que continúe con el respectivo proceso de titulación.

The screenshot shows a web browser window with the URKUND logo and a table of document information. The table includes fields for Documento, Presentado, Presentado por, Recibido, and Mensaje. A yellow highlight indicates a 5% similarity rate across 31 pages, derived from 10 sources.

Documento	TT Chipantiza Mero Edison Enrique.docx (D30300665)
Presentado	2017-08-30 20:43 (-05:00)
Presentado por	paola.galveziz@gmail.com
Recibido	aline.gutierrez.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	TT Chipantiza Mero Edison Enrique Mostrar el mensaje completo

5% de estas 31 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.

TUTORA:

Lcda. Paola Galvez Izquieta, Mgs.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro creador por su don inefable, por llenarme de Fe y con su palabra transmitida a través de mi esposa encaminarme en la persona que soy.

A mis queridos padres de los cuales estoy totalmente orgulloso quienes a pesar de las diferencias siempre me han motivado a seguir estudiando, que pese a cualquier adversidad, nunca me han abandonado y sé que jamás lo harán. Por todos sus valores que sembraron en mí, por su lucha inagotable y toda la confianza que me han brindado.

A mi esposa que cree y me incita asiduamente hacia el éxito, extendiéndome su mano para dar cada paso con mayor firmeza y seguridad.

A la institución que me acogió y me formó profesionalmente, a mis docentes de quienes estoy plenamente agradecido, aunque la modalidad ha sido a distancia siempre conté con su apoyo, por toda la paciencia y dedicación en este proyecto de mi vida, quiero que sepan que han formado a un profesional capaz de resolver con pertinencia y eficiencia las situaciones referentes al turismo. Maestros, ustedes no solo me prepararon, sino que también lograron hacer que me guste lo que hago tanto en mi trabajo como en mi carrera.

Edison E. Chipantiza Mero

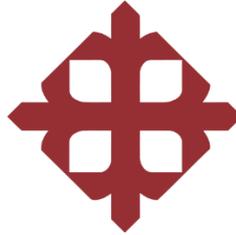
DEDICATORIA

Con profundo agradecimiento dedico este trabajo a mi familia quienes son mi cimiento y mayor ejemplo que seguir, por inculcarme desde pequeño lo importante de ser constante para poder lograr mis retos en todos los ámbitos de la vida, sin importar que tan grandes sean, simplemente me enfocaban y juntos lográbamos cosas que muchas veces yo pensé que no se podría.

Dedico también este trabajo a mis hijos, para que juntos en unión familiar sigamos creciendo y aprendiendo, quiero dejarles como lección que todo lo que se empieza se debe terminar con la misma pasión con la que iniciamos.

A ellos les dedico esto y mucho más.

Edison E. Chipantiza Mero
AUTOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

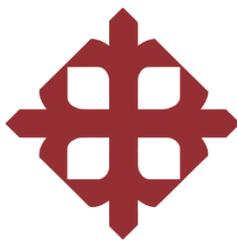
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Paola Galvez Izquieta, Mgs.
TUTORA

Ing. José Medina Crespo, Mgs.
DIRECTOR O DELEGADO

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.
COORDINADOR DEL AREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICAS Y
HOTELERAS

CALIFICACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Edison Enrique Chipantiza Mero	

Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.
TUTORA

Índice General

TEMA:	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	IV
CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	VIII
CALIFICACIÓN	IX
ÍNDICE GENERAL	X
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
FORMULACION DEL PROBLEMA	6
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	8
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
CAPITULO I	9
MARCO TEÓRICO	9
PARADIGMA DERECHOS HUMANOS / INCLUSIÓN / VIDA INDEPENDIENTE / NO DISCRIMINACIÓN	10
EL DESARROLLO SOCIAL INCLUSIVO EN EL ECUADOR	10
TEORÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	11
PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	11
LA EXCLUSIÓN SOCIAL	13
PIRÁMIDE DE MASLOW	14
MARCO REFERENCIAL	15
HOTEL HILTON COLÓN GUAYAQUIL	16
HOTEL JW MARRIOTT – QUITO	16
ALDEA RURAL COUSO GALÁN, ORENSE	17
MARCO CONCEPTUAL	18

SERVICIO.....	18
ACCESIBILIDAD.....	18
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.....	18
CADENA DE ACCESIBILIDAD.....	18
DEFICIENCIA.....	18
DISCAPACIDAD.....	19
PERSONA EN CONDICIÓN DISCAPACITANTE.....	19
MOVILIDAD REDUCIDA (PMR).....	19
CADENA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS.....	20
SEÑALIZACIÓN.....	20
PENDIENTE TRANSVERSAL.....	20
PENDIENTES LONGITUDINALES.....	21
ESTACIONAMIENTO.....	21
FRANJA DE SEGURIDAD PEATONAL.....	21
PLAZA DE ESTACIONAMIENTO.....	22
FRANJA DE TRANSFERENCIA.....	22
SEÑAL.....	23
RAMPA.....	23
PLAZA DE ESTACIONAMIENTO PREFERENCIAL.....	23
PUERTAS.....	24
PUERTAS ABATIBLES.....	24
AGARRADERA.....	24
AMBULANTES.....	24
CUARTO DE BAÑO Y ASEO.....	25
BARRAS DE APOYO.....	25
PASAMANOS.....	25
SEÑALES ORIENTATIVAS (O).....	25
SEÑALES INFORMATIVAS (I).....	25
MARCO LEGAL.....	26
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	26
LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES.....	27
PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR.....	27
REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO INCLUIDO REFORMAS PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA. (MINISTERIO DE TURISMO, 2015).....	28
CAPITULO 2.....	30
DIAGNOSTICO.....	30
CIUDAD DEL SOL.....	30
EXPECTATIVAS DE VENTAS.....	32
HOTEL SONESTA.....	33
HABITACIONES.....	34
ÁREA DE RESTAURANTE Y EVENTOS.....	34
ZONA DE RECREACIÓN.....	35
HOTEL HOWARD JOHNSON.....	35
HABITACIONES.....	36
RESTAURANTE Y EVENTOS.....	36
ZONA DE RECREACIÓN.....	36
HOTEL SHERATON.....	36
HABITACIONES.....	36

ZONA DE RECREACIÓN	38
CAPITULO III	39
METODOLOGÍA.....	39
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	39
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	40
ENTREVISTAS.....	40
ENTREVISTA AL: SR JUAN CEVALLOS PALMA.	47
POBLACIÓN.....	48
CAPÍTULO IV	49
PLAN DE INTERVENCIÓN.....	49
OBJETIVO	49
PRODUCTO.....	49
PRECIO	50
PLAZA	51
PROMOCIÓN.....	52
MEDIOS DE DIFUSIÓN.	52
PLAN DE MEJORAS FÍSICAS DE LA OFERTA TURÍSTICA PARA LOS HOTELES DE “CIUDAD DEL SOL”	53
MEJORAS DE LOS ENTORNOS FÍSICOS.	54
MEJORAS DE INFORMACIÓN.....	56
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES.....	59
APÉNDICE	60
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	70
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	73

Índice de Tablas

TABLA 1 MOST COMPETITIVE HOTELES “CIUDAD DEL SOL” GUAYAQUIL 2016	32
TABLA 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	32
TABLA 3 OBJETIVO INVERSIONISTAS.....	33
TABLA 4 CÓMO LLEGAR A LOS HOTELES DE “CIUDAD DEL SOL”	41
TABLA 5 ACCESIBILIDAD AL ENTRAR A LOS HOTELES DE “CIUDAD DEL SOL”	43
TABLA 6 DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LOS HOTELES DE “CIUDAD DEL SOL”	44
TABLA 7 COMO SALIR EN CASO DE EMERGENCIA.....	46

Índice de Figuras

FIGURA 1. SÍMBOLO DE PERSONA EN SILLA DE RUEDAS	19
FIGURA 2. PENDIENTES TRANSVERSALES	20
FIGURA 3. PENDIENTES LONGITUDINALES.....	21
FIGURA 4. FRANJA DE SEGURIDAD PEATONAL DE USO PREFERENCIAL.	22
FIGURA 5. PLAZA DE ESTACIONAMIENTO 45°.....	22
FIGURA 6. ESTACIONAMIENTO PARA VEHÍCULOS DE EMERGENCIA.....	23
FIGURA 7. PLAZA DE ESTACIONAMIENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	24
FIGURA 8. CUARTO DE BAÑO Y ASEO.....	25
FIGURA 9. RUTA DEL AEROPUERTO J.J.O HACIA LA “CIUDAD DEL SOL”	30
FIGURA 10. ANÁLISIS DE OFERTA Y DEMANDA DE LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.....	31

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad evaluar las facilidades turísticas y la oferta de alojamiento de los establecimientos asentados en Ciudad del Sol y proponer un plan de mejora orientado a la oferta de los servicios hoteleros de la denominada “Ciudad del Sol” en la ciudad de Guayaquil, zona que está conformada por los hoteles: Sheraton, Sonesta y Howard Johnson.

Para llevar a cabo la presente investigación se desarrollaron 4 capítulos, en los que se analizó la situación de cada uno de los hoteles, Sheraton, Sonesta y Howard Johnson, sobre el hospedaje y la accesibilidad de personas con movilidad reducida. En la recolección de información se realizó una entrevista, la misma que fue hecha a un cliente de movilidad reducida y a los gerentes de mercadeo de los hoteles que conforman la Ciudad del Sol, la investigación aportó con importante información para llevar a cabo la propuesta y así poder analizar y plantear una solución a la problemática identificada. En el capítulo 4 se presenta un plan de mejoras físicas y comunicacionales, para incrementar la demanda en este segmento de mercado hacia el sector hotelero asentado en Ciudad del Sol, logrando así alcanzar un servicio inclusivo y de calidad.

Palabras Claves: Accesibilidad, movilidad reducida, Ciudad Del Sol, hospedaje, hoteles.

Abstract

The purpose of this current work is to evaluate the tourist facilities and the accommodation offered by establishments settled in “Ciudad del Sol” and the proposed of a plan of improvement oriented to the hotel services of the well-known "Ciudad del Sol" in Guayaquil, area that is conformed by the hotels: Sheraton, Sonesta and Howard Johnson.

In order to carry out the present investigation, 4 chapters were developed, in which the situation of each one of the hotels, Sheraton, Sonesta and Howard Johnson was analyzed on the lodging and the accessibility of people with reduced mobility. In the data collection, an interview was conducted, the same that was made to a customer with reduced mobility and to the marketing managers of the hotels at Ciudad del Sol. In research provides with important information to carry out the proposal and thus to be able to analyze and propose a solution to the identified problem. Chapter 4 presents a plan of physical and communication improvements to increase the demand in this segment of the market to the hotel sector based Ciudad del Sol, thus achieving an inclusive and quality service.

Keywords: Accessibility, reduced mobility, Ciudad Del Sol, lodging, hotels

INTRODUCCIÓN

El turismo es un factor importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, debido a la diversidad de actividades que se ven beneficiadas con el flujo de visitantes, quienes traen ingresos económicos, generando divisas y diversificando la distribución de las mismas.

(WAIBEL, 2016) Cita a la OMT (Organización Mundial de Turismo) y menciona que “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”

También se podría definir al turismo como un fenómeno socioeconómico que influye en el crecimiento cultural y en la riqueza de los pueblos, o que es, el movimiento de humanos para intercambiar conocimientos, cultura, aventuras, religión, idiomas, entre otros. Generalizando se puede decir que el turismo es una alternativa económica para todos aquellos países que están en vía de desarrollo y cuentan con recursos naturales y culturales que pueden ser aprovechados de manera sostenible.

En los últimos años se ha puesto mucho énfasis en la igualdad de derechos y se han creado y modificado varias leyes en beneficio de las personas con movilidad reducida o que tengan alguna capacidad especial. La Ley Orgánica de Discapacidades hace referencia a la accesibilidad, determinando el ingreso o acceso de todas las personas con movilidad reducida a espacios físicos de todo el entorno, sin ningún tipo de exclusión no solo a espacios físicos sino también a servicios, por ejemplo, el de la salud, el transporte y la educación, que son los principales dentro de la sociedad, así como también los de la información y comunicación en cualquier espacio sea este público o privado. Las personas con movilidad reducida o con algún tipo de discapacidad en la actualidad conforman un papel fundamental en el turismo, lo cual hace indispensable la orientación de las empresas que ofrecen los servicios turísticos

y hoteleros de tomar en cuenta este nicho muy importante en el turismo, logrando así que estas personas puedan ejercer su derecho a viajar.

En la ciudad de Guayaquil, el turismo es una fuente importante de ingresos en el subsector de alojamiento, uno de los grupos más conocidos son los hoteles de las distintas cadenas hoteleras que forman parte de “Ciudad del Sol” como son Sonesta Hotel Guayaquil, Hotel Sheraton Guayaquil y Hotel Howard Johnson Guayaquil, por ello la aplicación y adecuación de sus áreas para personas con movilidad reducida debe de tener todas las seguridades necesarias para que este segmento de mercado puedan considerar como opción el hospedarse en unos de estos hoteles pertenecientes al Consorcio Nobis.

ANTECEDENTES

Durante la segunda mitad del siglo pasado, la población de los países considerados desarrollados experimento un notable aumento en la calidad de vida de las personas, lo cual se tradujo en inversión progresiva en la pirámide de la población, en donde según la ONU en el año 2009, proyecta que el 21% de la población del mundo superará los 60 años, por lo que se preocupan por tener un mejor bienestar de los grupos con capacidades especiales.

Adicionalmente se debe de tomar en cuenta el número de accidentes laborales y de tráfico, degradación de las condiciones medioambientales, la aparición de nuevas enfermedades y razones netamente genéticas, han sido variables que traen como consecuencias un importante incremento del sector de población de personas con discapacidad y movilidad (PMR).

Este segmento del mercado se ve amenazado por la falta de accesibilidad de los lugares que brindan hospedaje y demás servicios turísticos, también el poco interés de ciertos lugares públicos y privados por la infraestructura de sus edificaciones, las cuales sean adecuadas para personas con movilidad reducida, así como también las

zonas urbanas, los medios de transporte entre otros. La falta de integración laboral, formativa y comunicativa, emergen como barreras frente al estado de bienestar de todos los ciudadanos (demanda) impidiendo la plena integración social de este sector de la población que precisa y reclama profundos cambios estructurales dentro de la sociedad mismas en la cual habitan.

Estas barreras son producto de un diseño pensado en el prototipo de hombre estándar, unidas a la falta de sensibilidad de la sociedad, la cual han impulsado al desarrollo organizativo de este sector de la población (movilidad reducida), en donde reclaman la plena integración e igualdad de oportunidades y nuevas políticas sociales dirigidas a garantizar la calidad de vida.

(Pérez, 2003) Menciona que el 27 de septiembre de 1980 en Manila (Filipinas), a través de la declaración de Manila, realizando por la organización Mundial de Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término turismo de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental de todas las personas y el vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en documentos “para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90 “, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

Al mismo tiempo el concepto de turismo accesible que adquiere una importancia y relevancia en los años de 1989, cuando un grupo de expertos británicos sobre el turismo y discapacidad publican el informe “Tourism for all”. Este informe el cual estudiaba los progresos que habían alcanzado desde el año internacional de los minusválidos, teniendo como objetivo primordial fomentar las industrias turísticas y todos sus servicios hacia las personas con movilidad reducida o con algún tipo de discapacidad.

El reto de la accesibilidad es uno de los primeros en ser afrontado por los técnicos y diseñadores de estructuras y edificios turísticas públicos o privados , prueba

de ello fue la celebración del congreso internacional para la suspensión de barreras arquitectónicas, celebrado en el año de 1963 en Suiza, este congreso sirvió como premisa para tomar conciencia sobre el turismo accesible:” hacia un turismo para todos “ MAZARS, existencia del concepto “accesibilidad” el cual iba a adquirir peso específico como objetivo prioritario hacia la plena integración de este sector de la población.

(Marcos Pérez, González Velasco, & TURISMO, 2003) estos autores mencionan que a partir de ese momento, han sido muchas las organizaciones nacionales e internacionales que han manifestado a través de sus declaraciones, informes, comunicaciones de vida de un nutrido grupo de la población, como es el de las personas con discapacidad. Hay que destacar los siguientes puntos:

- a) La declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada por las Naciones Unidas en 1975.
- b) El año internacional de los Minusválidos declarado en 1981 por las Naciones Unidas, este acontecimiento estuvo marcado por un cambio significativo de actitud hacia este grupo de población.
- c) El programa de Acción Mundial hacia los Impedimentos, aprobado en el año de 1982 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Este programa nació como consecuencia del año Internacional de los Minusválidos y tenía como propósito promover medidas eficaces para prevenir la accesibilidad, rehabilitar y cumplir la meta de participación plena de las personas con discapacidad.
- d) La conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987.
- e) La aprobación en 1993 por la Asamblea de las Naciones Unidas, de las normas estándar sobre igualdad de oportunidades para las personas con capacidades especiales o discapacidad, gracias a los nuevos planteamientos motivados por el Año Internacional de los Minusválidos y el Plan de Acción Mundial de los Impedidos.

Siendo estos algunos de los compromisos que han marcado en hito importante en la historia de la accesibilidad y que han supuesto una plataforma en la toma de la conciencia de las personas

Lo que supone un compromiso que ha ido marcando la historia del turismo y del mundo en cuanto a la inclusión y a las nuevas formas y acceso de las personas hacia los lugares públicos y privados, en donde puedan gozar de los mismos beneficios y trato en la prestación de los servicios

Organización Mundial del Turismo, OMT (2014), define al “turismo accesible como el que facilita la inclusión de las personas que viven con discapacidad a diferentes programas recreativos”.

A partir de una investigación que se realizó a nivel nacional sobre la infraestructura accesible para turistas que padecen discapacidades, se creó “La Guía de Turismo accesible para personas con discapacidad” la cual ofrece una variedad de sitios para personas que tienen algún tipo de impedimento físico.

Esta guía es la primera de este tipo a nivel nacional , tiene como objetivo el brindar información para que las personas con discapacidad gocen de pleno acceso a actividades turísticas , culturales y de recreación , en la guía se muestran los distintos atractivos turísticos y oferta de alojamiento en todas las provincias del Ecuador que cuenta con cumple con la norma y poseen facilidades orientadas a este segmento del mercado, de esta manera el turista con movilidad reducida tiene acceso a información de la oferta hotelera donde podría hospedarse de acuerdo de acuerdo a sus necesidades.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial el turismo, los sitios de alojamiento y distracción son una de las fuentes económicas más importantes.

Según el diario Los Andes (2017) “para el Ecuador en los últimos años, especialmente en el año 2016 el turismo interno movió cifras por 285,5 millones de dólares lo cual contribuyo de manera significativa a la matriz productiva del país, según dato dados por el MINTUR ubicándose como uno de los ingresos más importantes no petroleros en el país. Según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) en el Ecuador existe 418.001 personas registradas de las cuales 196.758 tienen discapacidad física (movilidad reducida), siendo las provincias del Guayas y Pichincha donde se concentran el mayor número de personas con discapacidades”.

El turismo, los negocios y empresas han venido creciendo de manera sostenida, sin embargo, la demanda hotelera con respecto a personas con movilidad reducida es muy escasa, aunque cada hotel de “Ciudad del Sol” cumple con el reglamento de alojamiento turístico donde se encuentran los Hoteles Sheraton, Sonesta y Howard Johnson de 5 estrellas respectivamente. La mayoría de las personas que utilizan los servicios hoteleros de “Ciudad del Sol” provienen de la ciudad de Quito, teniendo esta un número de 24.946 personas con discapacidad física y aun así el número de personas con movilidad reducida que se hospeda en estos hoteles es muy bajo. Por este motivo se deben realizar una evaluación a la oferta existente actualmente en el sector hotelero de “Ciudad del Sol” y proponer estrategias dirigidas a aumentar la demanda turística de personas con movilidad reducida hacia esta zona de la ciudad de Guayaquil.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera el diseño de un plan de mejora aportará a la oferta turística de los hoteles de “Ciudad del Sol” conformado por Sonesta, Sheraton y Howard Jonhson, en la ciudad de Guayaquil para personas con movilidad reducida?

JUSTIFICACIÓN

Considerando que todos los individuos merecen respeto y que el turismo no es discriminatorio, todos los espacios deben de estar adecuados físicamente para que las personas puedan gozar íntegramente de las áreas con total autonomía y seguridad. Así mismo tomando como referencia el Plan Nacional del Buen Vivir, en cuyo objetivo tres se hace énfasis al mejoramiento de la calidad de vida de la población, el subsector hotelero no puede dejar de incluir y cumplir con la normativa vigente en relación con el acondicionamiento de sus espacios hacia este segmento de mercado.

Más allá de eso, Ecuador se encuentra considerado como un país en desarrollo, por consiguiente, está en constante evolución y mejoramiento, por lo que debe procurar medir la satisfacción y la comodidad de sus habitantes, así como también de los turistas.

Actualmente las personas con movilidad reducida no cuentan con una correcta accesibilidad ya sea en medios de transporte, hoteles y lugares turísticos; aunque se han realizado muchas mejoras para poder incluir a personas con discapacidades a su entorno, no es suficiente para lograr satisfacer correctamente sus necesidades y lograr que este segmento de mercado disfrute de lo que las ciudades ofrecen como recreación turística y oferta de alojamiento.

En los últimos años el turismo accesible ha sido promovido con mayor fuerza en el Ecuador tanto por parte del Gobierno como de Instituciones tales como el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), La Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), también agencias de turismo, una de ellas es “Ecuador for all” (Ecuador para todos). Esto ha ido generando expectativas en todas las personas, teniendo como resultado modificaciones en reglamentos dentro de organizaciones, plazas de trabajo, centros turísticos y de alojamiento como son los hoteles; impulsando políticas de responsabilidad social y adaptando leyes a beneficio de las personas con discapacidades una de ellas la de movilidad reducida.

La zona empresarial “Ciudad del Sol” está ubicada en una de las zonas más comerciales y significativas de la ciudad de Guayaquil, donde a diario miles de personas la visitan ya sea por recreación como por negocio, pero el porcentaje en hospedajes conformados por personas con movilidad reducida es muy bajo durante el año, por lo que es indispensable hacer una investigación donde se puede analizar el motivo por el cual los hoteles de “Ciudad del Sol” no reciben un porcentaje significativo de visitas de personas con movilidad reducida. Todos los seres humanos merecen tener acceso a los distintos servicios que se ofertan en un destino. Desde luego en el ámbito hotelero no es la excepción por lo que debe preocuparse de darles facilidades a las personas con discapacidades físicas, para que puedan disfrutar sin ningún impedimento de acceso el destino. Este análisis está orientado a evaluar la oferta turística para personas con movilidad reducida de los hoteles Sheraton, Sonesta y Howard Johnson que conforman “Ciudad del Sol”.

OBJETIVOS

Objetivo general.

Evaluar las facilidades y accesibilidad para personas con movilidad reducida de los hoteles de “Ciudad del Sol” y proponer un plan de mejoras físicas y promocionales que incluya las necesidades de este segmento de mercado.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el estado actual de accesibilidad y prestación de servicios que tienen los hoteles de “Ciudad del Sol” para el acceso de personas con movilidad reducida.
2. Analizar la demanda actual de este segmento de mercado existente en cada uno de los hoteles que conforman “Ciudad del Sol”.
3. Diseñar un plan de mejora que incentive la compra de habitaciones por parte de turistas con movilidad reducida, hacia la oferta hotelera de “Ciudad del Sol”.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

Identificar y analizar la historia, es parte fundamental que se necesita para entender y comparar los cambios importantes que ha tenido el país en el ámbito de accesibilidades e inclusión para las personas con discapacidades, en este caso con movilidad reducida. Las convenciones tanto de Naciones Unidas como de la organización de Estados Americanos, la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (ONU, 2006), ratificada por Ecuador el 4 de marzo del 2008 y en vigor desde mayo del mismo año, son instrumentos vinculantes de cumplimiento obligatorio para los países participantes.

En donde era como obligatoriedad de que cada uno de los países promueva la igualdad de condiciones y los derechos humanos y libertades.

La Convención Internacional para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (OEA 1999), en vigor desde septiembre del 2001 y ratificada en Ecuador en marzo del 2004, insta o promueve a los estados miembros a ¿crear medidas de carácter legislativo, social educativo, laboral o de cualquier otra índole, con la finalidad de eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena inclusión. La Convención, ratificada por el Ecuador en el 2008, es el resultado de muchos años de lucha por los derechos de las personas con discapacidad, Su propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con capacidades especiales y además también de promover el respeto de su dignidad inherente.

Los principios generales de la convención es el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida las libertas de tomar las propias decisiones de oportunidades y la accesibilidad.

Paradigma Derechos Humanos / Inclusión / Vida Independiente / No Discriminación

En este paradigma prevalece el ideal de una sociedad organizada en torno al desarrollo humano de todas las personas, basándose primordialmente en los derechos humanos, predominan las acciones orientadas a la reducción y eliminación de las situaciones de discriminación y exclusión de las personas con discapacidad. El paradigma de Derechos Humanos reconoce a las personas con discapacidad con los mismos derechos económicos, sociales y culturales que disfrutan la población en general. Entre las principales características de este paradigma está:

Romper con la relación de dependencia y subordinación, colocando en un papel más activo a las personas con discapacidad hasta tornar la dirección de sus propias vidas. Toma fuerza la filosofía “Vida Independiente” que aboga por el ejercicio pleno de los derechos que las personas con discapacidad ostentan, así como la auto representación, independencia y equiparación de oportunidades. Con esto se pretendía que las personas con discapacidad logaran una autonomía personal y una verdadera participación social en igualdad de oportunidades y bajo la eliminación de barreras físicas y sociales.

El desarrollo social inclusivo en el Ecuador.

El desarrollo social inclusivo se fundamenta en el diseño e implementación de acciones y políticas públicas para todos los ecuatorianos, para que puedan acceder a la igualdad de oportunidades, independientemente de su estatus social, género, edad, condición física y mental, etnia, religión, entre otros. El acceso a los servicios y bienes, a la educación, a la salud, al trabajo, a la recreación, al deporte, a la plena participación como ciudadano, al ejercicio de sus derechos sin restricción o condicionamiento alguno. (Quiñonez Bastidas & Maribel, 2016)

“Todas las actividades que se ofrecen a las demás personas sin discapacidad, respetando su derecho a la diferencia y no como una condición objeto de

subestimación, discriminación, marginación y exclusión; y, el diseño universal comprende la construcción de productos y de ambientes que puedan ser utilizados por todas las personas, con seguridad y que, en la medida de lo posible, se ofrezcan sin necesidad de adaptaciones particulares.

Teoría de la calidad del servicio

El sistema de gestión de calidad para su aplicación se requiere de medios e instrumentos que se traducen en una estructura organizacional, procesos y procedimientos, mediciones, acciones correctivas y recursos necesarios para la administración de la calidad, los cuales son:

- a) Planificación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control

Esto se enfoca en el cumplimiento de los requisitos de calidad como las especificaciones para el uso adecuado de cada uno de los recursos que se encuentran en el hotel y estándares de servicios los procesos que se establecen en cada una de las áreas como en las habitaciones, alimentos y bebidas, recreación y seguridad.

Principios de la gestión de calidad

Según el Grupo de Hoteles Limitado (2014), menciona que los principios descritos en su cartilla de cultura organizacional son para obtener la máxima satisfacción del huésped o cliente sin dejar de lado a los huéspedes con movilidad reducida, los cuales son:

- a) El reconocimiento de la cultura de la calidad es la única estrategia para obtener resultados exitosos.
- b) La calidad existe a medida que se valla brindando el servicio.

- c) Un servicio de calidad de acuerdo con el cumplimiento de los estándares de servicio exigidos.
- d) La calidad es un costo relevante más costoso que producir servicios.
- e) El control e inspección de los registros es la herramienta para la verificación de los procesos.

“Hacer calidad significa satisfacer a plenitud las necesidades del cliente, es decir, producir bienes de calidad y dar servicio de calidad”. (Rodríguez, 2013)

Por lo tanto, la satisfacción de este grupo de personas los cuales tiene los mismos derechos de viajar y de recibir la atención de calidad en los hoteles en donde se hospede, razón por la cual este tipo de empresas siempre tiene que tomar en cuenta las mejoras para la captación de clientes y especialmente a este nicho del mercado que también favorece al turismo.

(Vázquez, 2014) menciona que Crosby define la calidad como “.... El cumplimiento de los requisitos, no la bondad” y plantea el “cero defectos” en el proceso”; según Crosby la calidad del servicio está dirigida a canalizar los esfuerzos financieros administrativos y operacionales, logística en función del mejoramiento del proceso que aseguren cumplir las políticas de calidad exceder las expectativas del huésped y minimizar la variabilidad del servicio, es decir asegurar la consistencia del mismo en el tiempo.

(Narváez, 2014) cita a Deming W.E. que propone la reacción en cadena y la mejora de los procesos, es decir producir calidad desde un principio, usar la evidencia estadística en fabricación y compra entre otros; de acuerdo a lo que la autora menciona que la calidad nace desde el principio de la elaboración del producto o en este caso desde el momento en que nace la atención al cliente y la prestación de los servicios de hospedajes hoteleros en donde se le dé la importancia a este grupo de personas con movilidad reducida.

Entre tanto (Rodriguez, 2013) cita a Juran, J.M , el cual planteaba que “..... la calidad se obtiene mediante las personas más bien que a través de las técnicas”; según lo mencionado por estos 3 autores sobre la gestión de calidad propone el aseguramiento de incrementar la eficiencia de todas las operaciones del hotel bajo la política de la pronta solución de problemas y el desarrollo de estándares de desempeños en el proceso de servicios. Para GHL-Hoteles el concepto de calidad apunta al grado de intensidad y acierto en lograr la excelencia bajo el sentido de cumplir los requerimientos del huésped o superarlos, considerando el control a la variabilidad en obtener dicha excelencia.

Tomando en cuenta cada una de las especificaciones y los estándares de servicio para lograr un buen servicio en la gestión de calidad, rebasando o superando las expectativas de los clientes cuando llegan al hotel en especial las personas con movilidad reducida, las cuales pretenden recibir siempre un servicio igualitario con la misma calidad de atención que se reciben a los demás huéspedes, ya que en mucho de los casos de las personas con movilidad reducida han sentido en algún momento limitantes para su estancia en ciertos lugares.

La exclusión social.

(Velasategui, 2011) según la Organización Mundial de la Salud (OMT) y el Banco Mundial, menciona que en el mundo hay más de mil millones de personas que tienen alguna discapacidad, eso significa que alrededor de un 15% de la población mundial requiere disponer de facilidades turísticas adaptadas a prestar servicio para personas que sufran alguna discapacidad, incluida la movilidad reducida. Con el paso de los años estas cifras han ido cambiando con lo que se estima que los valores se han ido incrementándose debido a que se han tomado en cuenta en las estadísticas a los niños y adultos mayores que posean algún tipo de problemas con la movilidad.

(Osorio, 2015) citó a Oliver el cual alegó que: “la discapacidad no es un problema localizado en el individuo, sino un problema institucional, conformado por las fuerzas económicas, políticas e ideológicas”.

Según este autor la discapacidad no es solo un problema de la persona que lo posee, sino también es de interés de las personas que prestan los servicios públicos y privados en donde se tienen que tomar los correctivos necesarios para que el acceso y hospedaje de las personas con movilidad reducida le dé al cliente la satisfacción y el confort que busca en sus viajes.

Según Jiménez Muñoz (2017) cito Ferreira y Velásquez, (2007) “La constitución social de las personas que poseen alguna discapacidad es en base a opiniones de terceros razón por las que se manifiesta que aquellas personas que nacen con una minusvalía se dan cuenta de que son diferentes únicamente cuando interactúan con otras personas no discapacitadas”. (p. 11)

Las personas con discapacidad en la actualidad especialmente las que poseen movilidad reducida buscan ser tratadas por igual que las demás personas. A pesar de la normativa vigente, las prestaciones de servicios de hospedaje en la mayoría de los hoteles no poseen las instalaciones adecuadas para recibir a estas personas con movilidad reducida, así como las rampas y la señalética necesaria para que la estancia en el hotel sea la más confortable.

Pirámide de Maslow.

(Jiménez Muñoz, 2017) según esta autora cita La teoría de Abraham Maslow explica las necesidades de todo ser humano comenzando por las fisiológicas, afiliación, reconocimiento y la más difícil la necesidad de autorrealización, Maslow en su teoría formula una jerarquía de necesidades humanas y defiende que a conforme se satisfacen las necesidades más básicas ubicadas en el inferior de la pirámide, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados situados en la parte superior de la pirámide.

Quiere decir que todas las personas tienen la necesidad de sentirse autorrealizadas y muchas veces esa necesidad es la más difícil del cumplir, más aún para las personas con alguna discapacidad donde dependen de otras personas o de un ambiente adecuado a su accesibilidad o fortuna. Por este motivo en los hoteles se han implementado normas y regulaciones donde se adaptan los sitios para mejorar accesibilidad a personas con movilidad reducida en los establecimientos que integran “Ciudad del Sol”.

A la vez una buena información sobre los sitios donde las personas con discapacidades físicas puedan saber cuál es la infraestructura con la que cuentan los 3 hoteles de Ciudad del Sol y que beneficios proponen para su accesibilidad. Este análisis y adecuación en el análisis físico para personas con movilidad reducida tendrán en un principio el de incluir a todas las personas basándose en los principios de las leyes ecuatorianas e internacionales, que todos tienen derecho a viajar, pasear y disfrutar de la oportunidad de vivir la experiencia de hacer turismo de manera autónoma y segura sin discriminación alguna.

MARCO REFERENCIAL.

(Alaa Tantawy, 2008) Cita a (Darcy, 1998) en donde menciona que las personas con discapacidad o movilidad reducida siempre han sufrido discriminación a lo largo de la historia ya sea por sus discapacidades u apariencia, razón por la cual muchos de ellos se enfrentaban a limitaciones mientras viajan, hay que tomar en cuenta a este sector del mercado turístico para brindarle los mismos servicios de calidad y también así incrementar los réditos de venta en el sector hotelero.

(Brunett y Baker, 2001) este autor menciona que en mucho de los casos las personas poseen una idea errónea de lo que es discapacidad o movilidad reducida, por lo que poco a poco los medios turísticos e instituciones se han dado cuenta de las grandes ganancias que se pueden generar buscando mejorar e incluir en la infraestructura los accesos necesarios para el hospedaje de las personas con movilidad

reducida y así también buscar y fomentar la inclusión de estas personas. Por lo que se espera que este segmento del mercado en el marco del turismo cerca para el año 2030.

Hotel Hilton Colón Guayaquil

Localizado a 5 minutos del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, el Hotel Hilton Colón de Guayaquil es uno de los establecimientos que cumple con los criterios necesarios para atender a una persona con movilidad reducida. El hotel cumple con las normas INEN de accesibilidad, posee rampas, ascensores, establecimientos, aceras y cuenta con personal para atender a personas con discapacidad. (Apéndice A)

(INEM, 2014) en el numeral 4.3.7 accesibilidad la dirección del establecimiento es la responsable del cumplimiento de todas las leyes y legislaciones en cuanto a la calidad de los servicios que se ofrecen en un hotel, uno de los puntos más importantes es que todo el personal del hotel posea la información necesaria y completa sobre la accesibilidad y la infraestructura adecuada para el ingreso y registro de los clientes en especial a personas con movilidad reducida. El hotel Hilton colon cumple con los requisitos para la prestación de servicios de acuerdo a la ley.

Hotel Jw Marriott – Quito

El hotel cuenta con 2 habitaciones adaptadas para personas con discapacidad física, se dispone de información del hotel en la guía de turismo accesible Ecuador, cuenta con estacionamientos para personas con discapacidad que respetan las dimensiones establecidas en la norma, se tiene el recorrido señalado, se dispone de rampas de mínimo 900 mm, está claramente señalizada la entrada, disponiéndose de corredores y pasillos de mínimo 1200 mm, así mismo se dispone de ascensores apto para personas con movilidad reducida.

Conocido como uno de los mejores hoteles de Quito por Expedia “Insider’s select” y Trip Advisor, el hotel tiene una vista panorámica del norte de Quito y el Volcán Pichincha. Cuenta con una infraestructura vanguardista y se destaca por su excelente servicio. Dentro de los servicios de lujo, el hotel ofrece 257 espaciosas habitaciones, restaurantes con la mejor gastronomía nacional e internacional, una piscina tipo resort de 800 m y un completo spa con gimnasio y peluquería.

Las habitaciones adaptadas poseen las dimensiones mínimas de 3000 mm x 3100 mm, la altura de la cama es de 400 mm, los objetos están ubicados a una altura no mayor a los 600 mm, disponen de baños accesibles y de salida de emergencia. El Hotel Marriott es uno de los hoteles en el país que cumple con los criterios necesarios para atender a personas con discapacidad. (Apéndice B)

Cumpliendo según con las normas INEM 2891 en donde menciona que la satisfacción del cliente en el establecimiento es primordial en el cual establece que se debe de realizar el seguimiento respectivo de sus requisitos y deben de determinarse los métodos para obtener la información sea por medio de encuestas o entrevistas argumentadas en donde los resultados obtenidos sean comunicados personalmente al personal del hotel para las mejoras en la atención brindada. El hotel JW Marriot posee dichos requisitos para la prestación de servicios.

Aldea rural Couso Galán, Orense

Este hotel se encuentra ubicado en Europa, situado cerca del río Limia, en la zona rural de Galicia. Las habitaciones están amobladas con todo lo necesario para la satisfacción del cliente, en especial a personas con movilidad reducida ya que el restaurante ha sido adaptado con rampas leves. Tiene una habitación con baño adaptado para personas con movilidad reducida, señalización braille y relieve en distintos puntos, los clientes de movilidad reducida que deseen hospedarse deben de reservar con tiempo. (Apéndice C)

MARCO CONCEPTUAL

Servicio.

Servicio excelente es asegurar y perfeccionar la calidad que genera como resultado la satisfacción de huésped.

Accesibilidad

Cualidad del entorno construido, edificaciones o parte de ella, que permite a todas las personas, el acceso y uso en igualdad de condiciones, con seguridad y autonomía.

La accesibilidad incluye la facilidad de que todos los usuarios de un entorno construido puedan realizar de forma autónoma la aproximación, la entrada, la evacuación o el uso de la edificación y de sus servicios e instalaciones en condiciones de higiene, seguridad y confort durante el curso de estas actividades. (CONADIS, 2016)

Accesibilidad universal

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible. (CONADIS, 2015)

Cadena de accesibilidad

(Jiménez Muñoz, 2017) “Conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno construido, permite la realización de las actividades previstas en él”. (CONADIS 2016)

Deficiencia

(Jiménez Muñoz, 2017) “Es toda pérdida o anomalía de una estructura o una función psicológica, fisiológica o anatómica”. (CONADIS 2016)

Discapacidad

(Jiménez Muñoz, 2017) menciona esta autora que la discapacidad a la ausencia o limitaciones que tiene una persona debido a varias circunstancias, las cuales pueden ser físicas o sensoriales, lo cual le impide al individuo desempeñarse sin problemas. (CONADIS, 2015)

Persona en condición discapacitante.

(Jiménez Muñoz, 2017) “Es aquella persona que presenta una disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales, limitando el desempeño de sus capacidades y en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos”. (CONADIS, 2015)

Una persona con discapacidad es aquella la cual presenta disminución o supresión temporal de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales, limitando el desempeño del individuo en la sociedad.

Movilidad reducida (PMR)

(Jiménez Muñoz, 2017) menciona que según el CONADIS en el año 2001 menciona que la minusvalía es la deficiencia que posee o presenta un individuo, lo cual le dificulta desplazarse de manera rápida y eficaz, no solo se refiere en el caso de las personas que su minusvalía es permanente sino también de las cuales poseen discapacidad temporal (enyesados, mujeres, embarazadas, adultos mayores).



Figura 1. Símbolo de Persona en Silla de Ruedas Recuperado de:
http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2240_-SIMBOLO_GR%C3%81FICO.pdf

Cadena de prevención de riesgos

(Jiménez Muñoz, 2017) “Secuencia planificada de señales cuyo propósito es prevenir, informar e identificar niveles de riesgos”. (INEM, 2015)

Por lo tanto, estos riesgos son minimizado tomando en cuenta cada una de las recomendaciones de la cadena de prevención de las NORMAS INEM, los cuales tiene como objetivo informar a cada uno de los ciudadanos posean o no discapacidad o movilidad reducida en tomar las precauciones necesarias.

Señalización

(Merel Molineros, 2017) “Elemento o cadena de elementos que indican una información específica que puede ser visual, táctil o audible”. (INEM, 2015)

Las señaléticas en la prestación de los servicios hoteleros son de suma importancia debido a que son las guías para el cliente, posee o no capacidades especiales o movilidad reducida, las cuales pueden ser visuales, táctiles o audibles, ayudando así a la estancia satisfactoria de los clientes del hotel y así garantice su regreso por la buena atención prestada.

Pendiente Transversal

(Jiménez Muñoz, 2017) “La pendiente transversal máxima se establece en el 2% (CONADIS, 2014)”

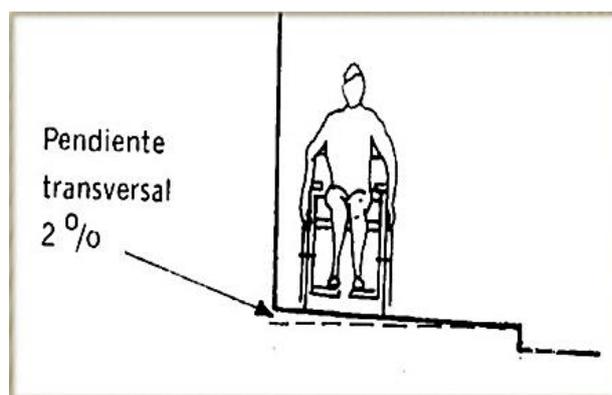


Figura 2. Pendientes Transversales Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0Bx14LLo2QyyJcjUwRy05UzluRHc/view>

Pendientes longitudinales

(INEM, 2015) según las normas INEM establece que los rangos de pendientes longitudinales máximas para rampas de descanso se dan en función de la extensión de los mismos en su proyección horizontal.

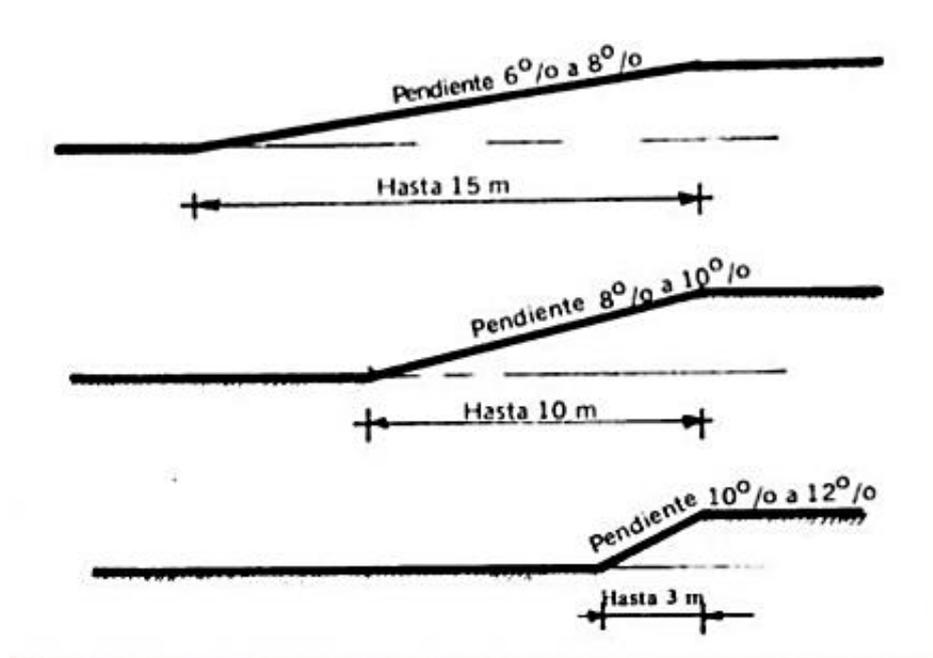


Figura 3. Pendientes Longitudinales. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJcjUwRy05UzluRHc/view>

Estacionamiento

(Jiménez Muñoz, 2017) menciona que el CONADIS en el año 2016 dice que los estacionamientos para personas con movilidad reducida en los deben de estar conformados por plazas de estacionamiento con su respectiva franja de circulación y de circulación personal

Franja de seguridad peatonal

(Jiménez Muñoz, 2017) Esta área permite al usuario la circulación de las personas desde la plaza del establecimiento hacia los accesos o circulaciones, la franja de seguridad peatonal debe de estar junto a la plaza de estacionamiento.

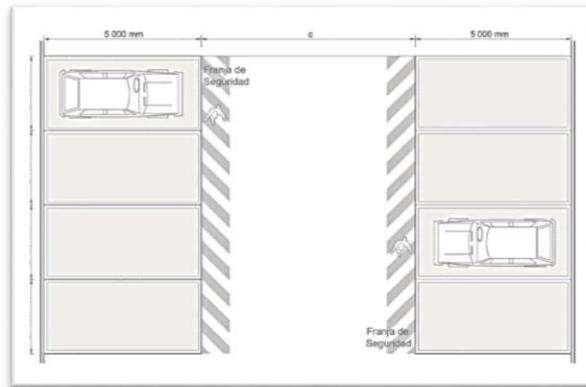


Figura 4. Franja de Seguridad Peatonal de Uso Preferencial. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de:
<https://drive.google.com/file/d/0Bx14LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view>

Plaza de estacionamiento

El área de estacionamiento es una área delimitada y destinada exclusivamente para estacionar vehículos, las cuales se clasifican respecto a la disposición al eje en la vía, pueden ser de 30°, 45°, 60°, 90° y en paralelo.

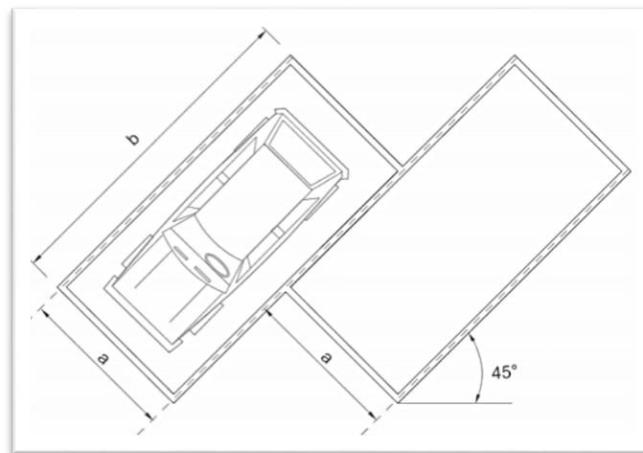


Figura 5. Plaza de Estacionamiento 45°. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de:
https://drive.google.com/file/d/0Bx14LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive_web

Franja de transferencia

(CONADIS, 2015) Es un área adyacente a una o dos plazas de estacionamiento, la cual facilita el ingreso de las personas con sillas de ruedas o movilidad reducida a un vehículo,

Señal

Marca, símbolo o elemento utilizado para representar algo. (INEM, 2015)

Rampa

Elemento formado por un plano inclinado que tiene una pendiente respecto a la horizontal, así como por todos los descansos, que permite salvar desniveles. (CONADIS, 2016)

Plaza de estacionamiento preferencial

Área destinada para estacionar vehículos de uso específico, tales como los de personas con discapacidad, movilidad reducida, transporte público y comercial. (CONADIS, 2016)

Dentro de las plazas de estacionamiento preferencial se encuentran los vehículos de emergencia.

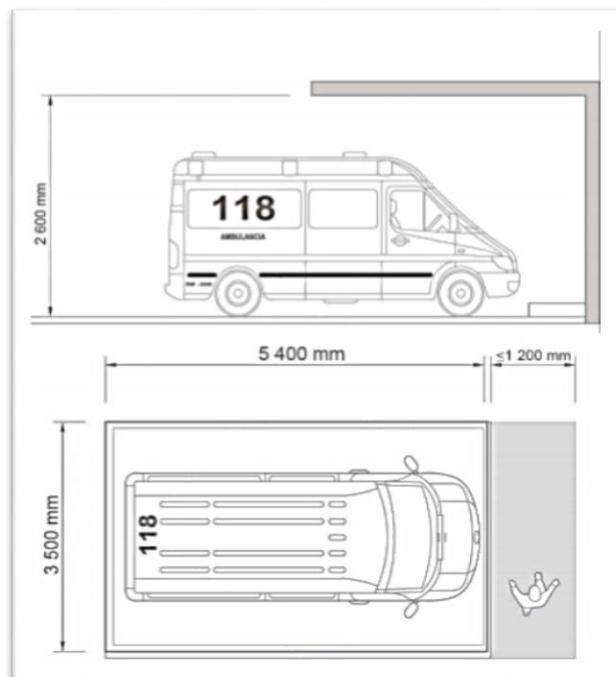


Figura 6. Estacionamiento para Vehículos de Emergencia. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive_web

Las plazas de estacionamiento también están destinadas para personas con discapacidad.

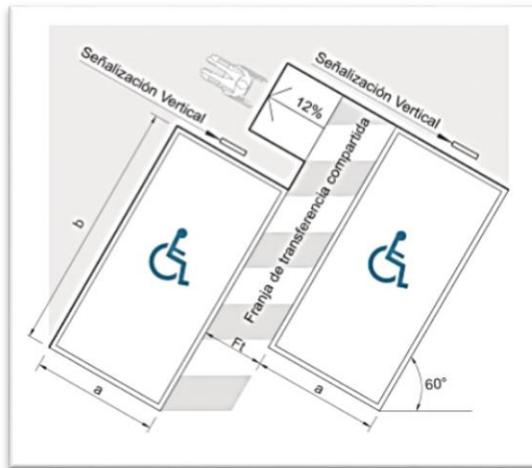


Figura 7. Plaza de Estacionamiento para Personas con Discapacidad. Tomado de “CONADIS” Recuperado de: https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive_web

Puertas

Elementos usados en las edificaciones, cuya función es la de abrir, cerrar el paso y acceder a viviendas, inmuebles y edificaciones en general; y entre estas aislar y comunicare los ambientes. (CONADIS, 2001)

Puertas abatibles

Son las que tienen una hoja rígida de apertura en un solo sentido por rotación alrededor de un eje vertical situado en uno de los largueros. Pueden ser de apertura derecha o izquierda según giren en el sentido de las agujas del reloj o en sentido contrario respectivamente. (CONADIS, 2001)

Agarradera

Parte de un cuerpo que ofrecer asistencia para asirse de él. (CONADIS, 2001)

Ambulantes

Personas con movilidad reducida que ejecuten movimientos con o sin ayuda de aparatos, los principales suelen ser: mujeres embarazas, personas con uno o varios miembros amputados, usuarios de muletas, bastones o andadores, etc. (CONADIS, 2001)

Cuarto de baño y aseo

Áreas destinadas al aseo personal, o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

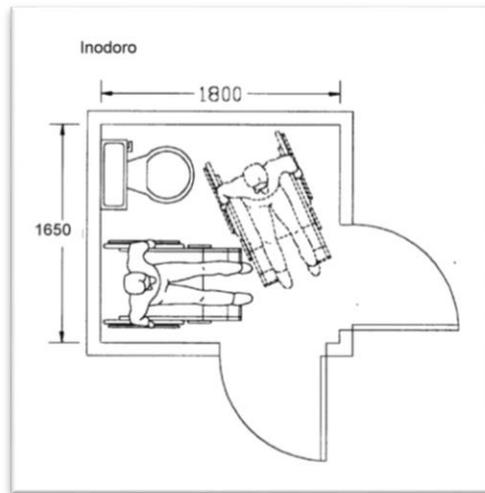


Figura 8. Cuarto de baño y Aseo

Barras de apoyo

Elementos que ofrecen ayuda a las personas con discapacidades y movilidad reducida en el uso de las piezas sanitarias. (CONADIS, 2001)

Pasamanos.

(Jiménez Muñoz, 2017) menciona que los pasamanos son asimilados a una agarradera continua la cual acompaña la dirección de una circulación o pasillo.

Señales orientativas (O)

(Jiménez Muñoz, 2017) según esta autora con fuentes tomadas del ministerio de turismo 2011 menciona que son aquellas que permiten a los individuos situarse en un entorno, por ejemplo, tótems, mapas de ubicación.

Señales informativas (I)

(Jiménez Muñoz, 2017) menciona que son aquellas señales que permiten al individuo conocer la información sobre destinos y servicios turísticos como por ejemplo; la ayuda a discapacitados, hoteles, restaurantes, etc.

MARCO LEGAL

En el marco legal se detallará cada uno de los artículos que sustentan la investigación de acuerdo a las leyes como la constitución, el buen vivir, y la ley orgánica de discapacidad.

Constitución de la República del Ecuador

Art 47.- El estado garantizara políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurara la equitación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

10.- El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

Art 48.- El estado adoptara a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estables y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.
- 3.- El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

De acuerdo a los siguientes artículos de la constitución de la república el estado es el encargado de promover y garantizar las mismas oportunidades a todos los ciudadanos. Y en el caso de las personas con discapacidad o movilidad reducida brindar las garantías y accesos adecuados a las instituciones públicas y privadas, así como también asegurarse de las prevenciones y programas en donde se les dé cobertura a las necesidades de este grupo de ciudadanos.

Ley orgánica de discapacidades

Art. 78.- Todo espacio público y privado de afluencia masiva , temporal o permanente de personas (estadios , coliseos , hoteles, hospitales , teatros , estacionamientos , iglesias , etc.), debe contemplar en su diseño , los espacios vehiculares y peatonales exclusivos para personas con discapacidad y movilidad reducida, los mismos que adicionalmente deben estar señalizados horizontalmente y verticalmente de forma INEM correspondiente en una proporción de uno , cada veinticinco plazas y deberán estar ubicados lo más próximo posible a los accesos de espacios o edificios servicios por los mismos , preferentemente al mismo nivel de los accesos. (Asamblea Nacional del Ecuador , 2012).

En la ley orgánica de discapacidad se menciona que todas las arquitecturas dentro de los espacios públicos y privado deben de contemplar los accesos y facilidades de ingreso a los mismos para personas con discapacidad y movilidad reducida, los cuales deben de estar correctamente señalizados y ubicados en los espacios adecuados para facilitar el acceso de este grupo de personas con movilidad reducida.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 2 del Buen Vivir. – Auspicia la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad.

“El reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos implica la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomente la convivencia social y política. El desafío es avanzar hacia la igualdad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial”. (Plan nacional del buen vivir , 2013)

El gobierno actual ha reformado mucha de las leyes en donde la inclusión es una de las metas dentro del gobierno, en donde este grupo de personas cada vez más sea tomado en cuenta en la sociedad y que a su vez ayuden a la contribución de los ingresos nacionales mediante la mano de obra y También facilitar el acceso de estas personas a mucho de los lugares públicos y privados y así puedan gozar de los mismos beneficios que las personas que no posean discapacidad.

Reglamento de Alojamiento Turístico incluido reformas para personas con movilidad reducida. (Ministerio de Turismo, 2015)

Infraestructura: Acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con un personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente.

Habitaciones: Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento. El 2% del total de las habitaciones sean para personas con discapacidad.

Recepción: La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.

Comercialización: Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correos electrónicos de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.

En el Reglamento de Alojamiento Turístico incluido reformas para personas con movilidad reducida se encuentran establecidos los parámetros con la que los

hoteles de cualquier tipo de estrella. Los parámetros como lo es la comercialización, recepción, habitaciones e infraestructura son determinantes para poder calificar la calidad de los servicios que se le ofrece al cliente y en donde se vea apoyada la inclusión hacia este grupo de personas como lo son las que poseen movilidad reducida.

CAPITULO 2

DIAGNOSTICO

Ciudad del Sol

Es un nuevo centro comercial y turístico ubicado en la ciudad de Guayaquil, está conformado un moderno parque inmobiliario concebido por el Consorcio PRNOBIS que se encuentra emplazado junto al Mall del Sol Shopping Center, los hoteles Howard Jonhson y Sheraton Guayaquil junto al Executive Center, Torres del Sol I y II, plaza Parking Omnihospital y su torre medica 1; la Gran Manzana, que está formada por Trade Building, Elite Building, Sonesta Hotel y Shopping, la Guarda y Parqueos Plaza. (Apéndice E)

Este espacio tiene una visita promedio de 1.500.000 personas al mes, entre visitantes locales, turistas nacionales y extranjeros el cual está conformado por un conjunto de edificaciones en donde el turista puede hacer compras, negocios e inclusive el turista tiene a la mano centro de diversiones.

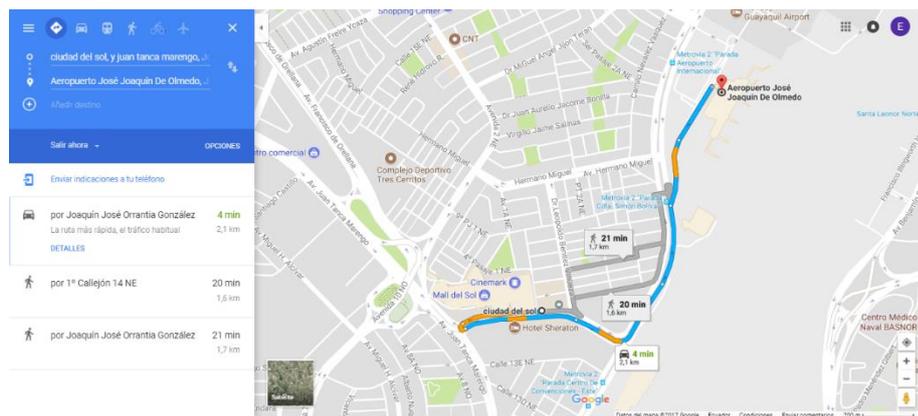


Figura 9. Ruta del Aeropuerto J.J.O hacia la “Ciudad del Sol

”<https://www.google.com.ec/maps/place/ciudad+del+sol/@-2.1558382,->

La Ciudad del Sol está a 4 minutos del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se puede llegar en taxi o en el transfer que brindan los servicios de transportación de cada uno de los hoteles, este caso el hotel Sonesta y Howard Johnson comparten un mismo transfer.

El siguiente cuadro muestra un análisis de oferta y demanda de los hoteles de la ciudad de Guayaquil, esta información es compartida por los hoteles, para la toma de decisiones en la evaluación de los productos de la competencia, mejora de productos, revisión de la tarifa promedio de los hoteles y porcentaje de ocupación todo esto en el año 2016 el cual sirve para proyectarse en el posterior año 2017

MOST COMPETITIVE GUAYAQUIL 2016						
HOTEL	HAB. DISP.	HAB. OCUP.	% OCC	ADR	VENTA	RevPar
Howard Johnson	39.528	29.173	73,80%	\$ 81,79	\$ 2.386.039,51	\$ 60,36
Sheraton	51.606	37.422	72,51%	\$ 111,69	\$ 4.179.487,49	\$ 80,99
Sonesta	40.260	29.063	72,19%	\$ 101,24	\$ 2.942.403,97	\$ 73,09
Hilton	107.604	71.608	66,55%	\$ 118,49	\$ 8.485.003,06	\$ 78,85
Oro Verde	86.376	50.370	58,31%	\$ 82,90	\$ 4.175.859,30	\$ 48,35
Courtyard by Marriott	52.704	40.077	76,04%	\$ 95,74	\$ 3.837.151,20	\$ 72,81
Holiday Inn	44.652	30.909	69,22%	\$ 102,88	\$ 3.180.061,00	\$ 71,22
Wyndham	64.050	38.743	60,49%	\$ 107,26	\$ 4.155.341,88	\$ 64,88
Hampton Inn	20.235	9.495	46,92%	\$ 72,67	\$ 690.049,63	\$ 34,10
Unipark	50.874	28.661	56,34%	\$ 69,31	\$ 1.986.617,62	\$ 39,05
Palace	34.770	17.506	50,35%	\$ 72,57	\$ 1.270.417,03	\$ 36,54
Grand Gye	66.612	29.327	44,03%	\$ 69,72	\$ 2.044.736,54	\$ 30,70
Continental	32.574	23.656	72,62%	\$ 65,03	\$ 1.538.419,68	\$ 47,23
GYE 2016	691.845	436.011	63,02%	\$ 93,74	\$ 40.871.587,91	\$ 59,08
GYE 2015	705.910	446.002	63,18%	101,89	\$ 45.445.218,71	\$ 64,38
DIFERENCIA		(9.992)	-0,16%	-\$ 8,15	(4.573.631)	-\$ 5,30
		-2,24%				

Figura 10. Análisis de Oferta y Demanda de los Hoteles de la Ciudad de Guayaquil.

En este cuadro se encuentran los hoteles de Ciudad del Sol, donde se observa la información sobre las habitaciones disponibles, las habitaciones ocupadas, porcentaje de ocupación, siendo la tarifa promedio (ADR) del Sheraton \$111,69 la más alta dentro de los hoteles que conforman la Ciudad del Sol, analizándose la venta acumulada del año y la Rev par que corresponde al ingreso por habitaciones disponibles. Todo esto sirve para entender y valorar en la industria hotelera cómo va el rendimiento financiero de un establecimiento hotelero de una cadena, lo que también contribuye a que los gerentes de mercadeo y ventas para que realicen los cambios o incorporen medidas necesarias para acrecentar las ventas y servicios en los hoteles de Ciudad del Sol.

Tabla 1*Most Competitive Hoteles "Ciudad del Sol" Guayaquil 2016*

HOTEL	HAB. DISP	HAB. OCUP.	%OCC	ADR	VENTA	RevPar
Howard Johnson	39528	29176	73.80%	\$ 81.79	\$2,386,039.51	\$60.36
Sheraton	51606	37422	72.51%	\$111.69	\$4,179,487.49	\$80.99
Sonesta	40260	29063	72.19%	\$101.24	\$2,942,403.97	\$73.09
Hoteles Ciudad del Sol	131394	95661	72.83%	\$ 98.24	\$9,507,930.97	\$71.48

Fuente. Plan de Marketing de los hoteles.

En el siguiente cuadro se ve la información de los hoteles que conforman la Ciudad del Sol y su respectivo análisis de ventas con respecto a la competencia.

Expectativas de ventas**Tabla 2***Objetivos Específicos*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
HABITACIONES	
HABITACIONES	95661
OCC(%)	72.83%
TARIFA PROMEDIO	\$ 98.24
RevPar	\$ 71.48
ALIMENTOS Y BEBIDAS	
PAX ATENDIDOS	146954
CONSUMO PROMEDIO	\$ 19.41

Fuente: Plan de Marketing de los Hoteles.

Tabla 3*Objetivo Inversionistas*

OBJETIVO INVERSIONISTAS	
VENTA DE HABITACIONES	\$ 6,655,551.68
VENTA A&B	\$ 2852379.291
TOTAL DE VENTAS	\$ 9,507,930.97

Fuente: Plan de Marketing de los Hoteles.

Los objetivos específicos hacen referencia a cuantas habitaciones ocupadas se tuvo que vender en porcentaje de ocupación, la tarifa promedio y la Rev par. Dentro del área de alimentos y bebidas cuantas personas fueron atendidos y el consumo promedio. Los objetivos inversionistas que se describen en el cuadro evidencian cuanto se vendió en habitaciones y alimentos y bebidas durante el año 2016 alcanzándose un total de ventas de \$ 9.507.930,97.

Hotel Sonesta.

Ubicado en la zona de mayor desarrolla financiero comercial y de entretenimiento de Guayaquil a tan solo 2 minutos del aeropuerto José Joaquín de Olmedo y del Centro de Convenciones Simón Bolívar, la mayor sede de congresos, eventos sociales y de negocios del país. El Sonesta Hotel Guayaquil es parte de “Ciudad del Sol”, un nuevo y complejo de edificios ubicados junto al Mall del Sol, uno de los centros comerciales más grandes del país, ubicado al norte de la ciudad. En el Sonesta Hotel Guayaquil sentirá cuál es su pasión al ingresar al lobby que está en el tercer piso, donde se pueden disfrutar de ambientes elevados. (Apéndice F) Los servicios que ofrecen al huésped son:

- a) 110 habitaciones, 54 estándar King (sencillas), 54 habitaciones estándar full (dobles), incluyendo 14 habitaciones connecting; 2 junior suite equipadas de aire acondicionado central, LED con sistema de cable satelital, cajillas de seguridad y minibares.
- b) Restaurante Sabores y Vinos by Sonesta

- c) Room services 24 horas
- d) 4 salas de juntas para eventos ejecutivos
- e) 1 salón de eventos (capacidad hasta 120 personas)
- f) Lobby Bar
- g) Wifi en todas las áreas
- h) Servicio médico
- i) Parqueadero cubierto
- j) Servicio de Farmacia
- k) Integrado al Centro Comercial Mall del Sol (Apéndice D)

Habitaciones.

Las 110 habitaciones del Sonesta Hotel Guayaquil conforman uno de los alojamientos más completos, se destacan por tener una vista a la ciudad y la nueva zona comercial denominada “Ciudad del Sol”, equipada con tv lcd por cable, cuentan con el 2% de habitaciones para personas con movilidad reducida.

Sus habitaciones las clasifican por superior sencilla, superior doble, executive traveler sencilla, executive traveler doble y junior suite.

El baño de cada habitacion poseen las agarraderas en el inodoro y en la ducha, tambien poseen la silla especial para la ducha , puertas corredizas y la altura para el alcande de los objetos, es la adecuada para que el cliente no tenga dificultad.

Área de restaurante y eventos.

En la zona del restaurante se cuenta con 18 mesas y 70 puestos, la variedad de la comida es una fusión internacional y ecuatoriana, con escala de precios que oscilan entre \$ 14 dólares a \$ 25 dólares los platos, sirviéndose los alimentos en vajilla de lujo. Cuenta con un ambiente de calidad, personal capacitado para la atención de cada uno de los clientes que acudan al hotel y al restaurante.

Para la realización de eventos se cuentan con 5 salones, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: 2 salas ejecutivas para máximo 16 personas, Coral

1 y 2; 2 salas para máximo 30 personas llamadas Arrecife y La Perla; y un salón con capacidad para 120 personas denominado Spondylus, que en la mayoría de ocasiones es utilizado para celebrar bodas y eventos sociales. Adicionalmente se cuenta con una zona en la terraza del hotel, que está junto a al restaurante donde también se hacen los eventos especiales en donde se ofertan 3 productos Noche De Reinas, Cenas Tributos, Cenas Shows con Orquestas, la capacidad de la terraza es para 250 personas es una zona única en donde las personas pueden ir a cenar, escuchar música en vivo , hacer karaoke bailar, el precios de estos eventos oscila entre \$25 y \$35 dólares dependiendo el tipo de show y artista que se presenten. (Apéndice G)

Zona de recreación

En esta zona existe un spa, sauna, turco, gimnasio y la piscina. Todos los servicios de la zona de recreación están adaptados para recibir personas con movilidad reducida a excepción de la piscina que tiene escaleras y no posee rampa lo cual imposibilita a la persona en silla de ruedas que se pueda acceder y bañar en ella de manera autónoma.

Hotel Howard Johnson.

Este hotel está ubicado en la ciudad de Guayaquil, cuenta con sala de reuniones, spa, amplias habitaciones, zonas para el check-in, área de servicio de alimentos y bebidas. Es un hotel orientado a un segmento de mercado conformado por ejecutivos entre semana y familiar los fines de semana, adicionalmente ofrece servicio de transfer gratuito a sus clientes.

Se encuentra a 3 minutos desde el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, la mayoría de la información sobre el hotel se la encuentra en la página web de HGL Hoteles, siendo la atención personalizada y esperando la satisfacción del cliente. (Apéndice H)

Habitaciones.

El hotel Howard Johnson solo tiene una habitación para personas con movilidad reducida. Las habitaciones del hotel si cuentan con los espacios necesarios y las vías de acceso para la estancia de personas con movilidad reducida. También el hotel cumple con las medidas mínimas establecidas y con las respectivas agarraderas en el inodoro y en la ducha, además de la silla para ducha y la altura de los objetos es la adecuada para personas con movilidad reducida.

Restaurante y eventos

El hotel oferta un espacio de alimentos y bebidas en un ambiente moderno con capacidad para 70 personas, distribuidas en 16 mesas Cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de los comensales y ofrece servicios de desayuno bufet y almuerzo bufet, cenas a la carta, adicional a esto tienen un espacio en donde se ofrece sushi. Ofertan comida nacional e internacional con precios accesibles que oscilan entre \$10 a \$16 dólares por persona. (Apéndice I)

Zona de recreación.

En esta zona el gimnasio es cómodo, el spa dispone de los accesos necesarios para personas con movilidad reducida, sala de fútbolín, no tienen piscina, pero disponen de un jacuzzi.

Hotel Sheraton

Considerado como un hotel de 5 estrellas, con la mejor atención a medida ideal para los viajes de negocios o escapadas urbanas, se encuentra a 5 minutos del aeropuerto y del centro de convenciones de Guayaquil, maneja una tarifa promedio de \$165 por noche.

Habitaciones.

Este hotel cuenta con 139 habitaciones, de las cuales una está destinada para personas con movilidad reducida, la misma está ubicada en piso de preferencia. Las

habitaciones del Sheraton Club ofrecen amenidades modernizadas y agua embotellada de cortesía, así como acceso al club deportivo de cortesía, los huéspedes del Club Level también tienen acceso al Club Lunch un espacio relajante donde se ofrecen aperitivos de cortesía y en la tarde y una gran selección de bebidas. Este club lunch privado es donde se puede reunir con colegas y amigos o simplemente relajarse disfrutando de programas de tv, adicionalmente existen facilidades para la impresión de fax, copias y demás materiales de oficina.

Al igual que los anteriores hoteles evaluados, el baño disponen de las agarraderas en la ducha y en el inodoro, además de las agarraderas en el inodoro, la silla adecuada para que la persona con capacidad reducida se duche sin inconvenientes y la altura de los objetos es la adecuada.

Tienen 9 salones de eventos distribuidos en 760 m², cuentan con suficientes espacios accesibles para todos los clientes incluido las personas con movilidad reducida, la accesibilidad de estas áreas en el primer piso es a través de ascensores en los baños poseen dos espacios para personas con movilidad reducida, cuenta con 3 restaurantes donde se atiende de 10 am a 3 am, no posee asientos disponibles en áreas abiertas y no se permite fumar. (Apéndice J)

La oferta de alimentos y bebidas está distribuida entre:

- a) **Restaura La Fuente:** ofrece comida internacional, su horario de atención es de 12 pm a 3 pm y por la noche de 7 pm a 11 pm; los fines de semana en el mismo espacio ofrecen a sus huéspedes y público en general un producto llamado Rodizio.
- b) **Restaurante Cooks:** su horario de apertura es de 6 am a 11 pm, en este espacio los huéspedes pueden acceder a los servicios bufet de desayuno y almuerzo, por las noches la cena se ofrece a través de platos a la carta.

Zona de recreación.

El hotel cuenta con una zona para la diversión y disfrute de sus huéspedes que está conformado por un gimnasio, spa donde se distintos tratamientos a través de masajes, sauna, turco, una piscina que se encuentra al aire libre y dispone de agua temperada donde se cuenta con una rampa para las personas con

CAPITULO III

METODOLOGÍA

En la presente investigación el método utilizado es el método deductivo ya que se irán de conclusiones generales a conceptos particulares en donde se identifica si el supuesto es válido o no. En este proyecto con la aplicación del método antes mencionado se ha realizado la recolección de la información a través de investigación bibliográfica, observación de campo directa en la cual se utilizara las entrevistas para analizar la oferta turística en los hoteles de “Ciudad del Sol” ubicados en la ciudad de Guayaquil, investigación orientada para identificar las facilidades que existen en los hoteles antes mencionados para personas con movilidad reducida, las cuales ya han sido documentadas anteriormente por posteriores investigación y en la cual se ve la necesidad de profundizar en el tema y proponer los cambios necesarios para la mejora del servicio del grupo de hoteles.

Tipos de investigación.

En la investigación presentada se aplica la investigación descriptiva la cual tiene como fin detallar las situaciones en el proceso de la investigación y la recolección de la información, así como de las características del fenómeno a investigar.

(Arias, 2012) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

La investigación descriptiva es aquella la cual describes los hechos y situaciones de los fenómenos a investigar, lo cual ayudara al investigador a indagar mediante las herramientas y técnicas educadas para la solución de dicho problema, formulación de hipótesis, aclaración de objetivos.

(Jiménez Muñoz, 2017) cita a Bernal en donde dice que “Los estudios descriptivos: se formulan descripciones, interpretaciones reseñas, inventarios de un grupo o población, e incluso, en algunos casos, pudiesen presentarse generalizaciones, mediante el empleo de métodos de recopilación de datos y hechos, se muestran vinculadas al denominado primer nivel del conocimiento científico”

En los estudios descriptivo se formulan descripciones e interpretaciones de los sucesos, reseñas inventarios de un grupo o población, en mucho de los casos pudiéndose presentar generalizaciones mediante el uso de las herramientas de recolección de la información o datos.

Técnicas de investigación.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación para la recolección de datos y para la tabulación de la información es la entrevista.

ENTREVISTAS

La entrevista es una técnica de recolección de información de la cual se sirve el investigador para la recolección de información de un determinado grupo o persona.

(VEGA, 2016) menciona que “Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios, esta técnica fue empleada ya que verifica información eficaz y veras viniendo de una fuente importante y precisa”. (pág. 42)

En este caso se le realizara la entrevista a las principales autoridades de los hoteles que conforman la “Ciudad del Sol” los cuales son:

- a) Sheraton
- b) Howard Johnson
- c) Sonesta hotel

Obteniendo información y puntos de vista de cada uno de los hoteles en cuanto a las facilidades y accesos adecuados a las personas con movilidad reducida. Según Rojas (2014), las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran presión en la medida que se fundamente en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Galindo, 1998).

Las entrevistas también son esenciales dentro de la investigación debido a que por medio de ellas se obtiene los puntos de vista de los involucrados, en este caso los gerentes de mercadeo de los hoteles quienes contribuyen con mayor información sobre los hoteles y las estadísticas de clientes con movilidad reducida que reciben, así como la frecuencia con la que se hospedan en sus instalaciones y que observaciones reciben sobre las habitaciones adecuadas para hospedar a personas con movilidad reducida.

Después de haber realizado las entrevistas a los gerentes de mercadeo de cada uno de los hoteles que conforman Ciudad del Sol, como lo son Sonesta Sheraton y Howard Johnson, se ha obtenido como respuesta lo siguiente:

Tabla 4
Cómo llegar a los Hoteles de “Ciudad del Sol”

A. COMO LLEGAR	SONESTA	HOWARD JHONNSON	SHERATON
Existe información disponible del establecimiento en redes sociales, páginas web sobre las habitaciones para personas con movilidad reducida.	No porque su fuerte de venta son los corporativos	No ya que su fuerte en ventas es el segmento corporativo	En ciertas páginas Web pero en redes sociales no

Se puede llegar hasta el establecimiento en bus, taxi, metrovía	Taxi y metrovía	Bus, taxi.	Taxi, y buses privados
Existen plazas reservadas para clientes con movilidad reducida	Si tienen plazas de parqueo	No tienen plazas de parqueo, no cuentan con parqueaderos propios	Si tienen plazas para personas con movilidad reducida
Anchura de las plazas de establecimiento de 3500 mm y 5000mm de largo.	Si	No	Si
La entrada del hotel tiene una distancia de 2 m de ancho, que faciliten la entrada a personas con movilidad reducida.	Si	Si	Si
Cruces de anchura mínima de 1000 mm	Si los pasillos son amplios para el acceso	Si son amplios los pasillos	Si los pasillos son amplios

Resumen de entrevista. Autor

Se ha podido evidenciar que los hoteles Sonesta, Howard Johnson y Sheraton cuentan con información en ciertas páginas web, por lo que sería recomendable que coloquen información a diario en redes sociales sobre las ofertas y de más servicios que los hoteles disponen para incrementar la demanda de clientes hacia los hoteles y orientándose al segmento de mercado de personas con capacidad reducida.

Para llegar a la zona de los hoteles mencionados se puede llegar en bus, taxi y también por medio de las líneas urbanas como la metrovía. En lo que respecta a la zona de reserva el hotel Sheraton y Sonesta cuentan con parqueadero propio, en cambio el

hotel Howard Jonhson el parqueadero es alquilado por horas. El espacio de cada plaza como por ejemplo el hotel Sonesta y Sheraton cumplen con lo establecido en la ley sobre las medidas de distancia 3.500 mm y 5.000 mm que corresponden a 3 metros y medio y a 5 metros de largo, en cambio y como se mencionado el hotel Howard Johnson no dispone de parqueadero propio.

En cuanto a las medidas de las entradas de ingreso al hotel y los cruces de los pasillos todos los hoteles de Ciudad del Sol cumplen con lo establecido a la ley que es de 2 metros de ancho.

Tabla 5
Accesibilidad al Entrar a los Hoteles de “Ciudad del Sol”

B. COMO ENTRAR	SONESTA	HOWARD JHONN SON	SHERATON
¿Está señalizado todo el recorrido?	si	Si	Si
¿Dispone de agarraderas?	si	Si	Si
¿Dispone de Rampas de mínimo 900 mm?	si	Si	Si
¿Está claramente señalizada la entrada?	si	Si	Si
¿Disponen de puertas corredizas?	si	No	No
¿Disponen de corredores y pasillos de mínimo 1200 mm?	si	Si	Si
¿Disponen de ascensor?	si	Si	Si

Resumen de entrevista. Autor

El acceso a un hotel es la parte más importante, en relación a las personas con movilidad reducida mediante la entrevista se pudo evidenciar que los hoteles de la Ciudad del Sol si cuentan con los recorridos señalizados. Los counter de recepción disponen de agarraderas, en el caso del hotel Sonesta tienen un counter exclusivo para el segmento de mercado con movilidad reducida. En el caso de las rampas, todos los establecimientos de alojamiento evaluados cumplen con la inclinación de 9 centímetros o 900 mm o 30 grados. Las puertas de los hoteles están todas correctamente señalizadas, el Sheraton y Howard tiene el ojival que está a 1.20 cm de la puerta, el hotel Sonesta no lo tiene.

En relación a las puertas de los baños, solo el hotel Sonesta dispone de puertas corredizas, los hoteles Sheraton y Howard Johnson cuentan con puertas que abren hacia afuera. Los ascensores cuentan con agarraderas y botón de llamado de emergencia a una distancia a la que cualquier persona incluso quienes tienen movilidad reducida pueden hacer algún llamado en caso de necesitar ayuda.

Tabla 6

Descripción de las Instalaciones de los Hoteles de “Ciudad del Sol”

C. COMO UTILIZAR EL ESTABLECIMIENTO	SONESTA	HOWARD JHONNSON	SHERATON
C1. Alojamiento			
¿Cuántas habitaciones están adaptadas a las personas con movilidad reducida, se cumple con el 2 % de la reglamentación?	si cuentan con 2 habitaciones	No solo tienen 1	No solo tienen 1
Las habitaciones para personas con mov. Reducida ¿Poseen dimensiones mínimas de 3000 mm x 3100 mm?	Si	Si	si

En las habitaciones para personas con movilidad reducida la altura de la cama es de 400 mm?	no tienen 60 cm	no tienen 60 cm	no tienen 60 cm
¿Alcance de objetos no mayor a 600 mm?	si	Si	si
¿Hay habitaciones con baños adaptados correctamente para personas con mov. Reducida?	Si	Si	si
¿Disponen de baños accesibles?	Si	Si	si
C2. Restaurant, bar y room services.			
¿Disponen de espacio para moverse dentro del establecimiento?	Si	Si	si
¿Existen mesas sin asientos fijos?	Si	Si	si
¿Altura de las mesas debajo de 700 mm?	Si	Si	si
¿Disponen de baños accesibles para personas con movilidad reducida?	Si	Si	si
C3. Eventos			
¿Disponen de personal capacitado para la atención para personas con discapacidad?	Si	Si	si
¿Disponen de plano de evacuación accesible en los salones de eventos?	Si	Si	si
¿Disponen de baños accesibles?	Si	Si	si

Resumen de entrevista. Autor.

De acuerdo al reglamento vigente todo establecimiento de alojamiento debe contar con el 2% de las habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida. En el caso de las habitaciones de los hoteles de Ciudad del Sol se evidencia que el hotel Sonesta cumple con lo establecido, el hotel Sheraton solo dispone de 1 habitación, a pesar de que deberían tener 2,8, equivalente a 3 habitaciones, finalmente el hotel Howard Johnson cuenta con una habitación. En cuanto a las dimensiones de las habitaciones de cada uno de los hoteles, se identificó que los hoteles Sonesta y Sheraton tienen 33 metros cuadrados, mientras que las habitaciones del hotel Howard Johnson son de 27 metros cuadrados.

La altura de la cama es de 60 centímetros en cada uno de los hoteles mencionados de “Ciudad del Sol”. Los interruptores también están a esa altura y como se mencionó en párrafos anteriores el baño del hotel Sonesta tienen puerta corrediza, mientras que los del hotel Sheraton y Howard Johnson abren hacia afuera, cuentan con agarraderas alrededor del inodoro y la ducha cuenta con la silla especial para bañarse.

En el área del restaurante el acceso es cómodo, amplio, las mesas no cuentan con asientos fijos, las mesas no se encuentran fijados al piso, cuentan con un baño adaptado a las necesidades de las personas con movilidad reducida contando con las agarraderas en el inodoro.

Tabla 7
Como salir en caso de emergencia

D. COMO SALIR EN CASO DE EMERGENCIA	SONESTA	HOWARD JHONNSON	SHERATON
¿Disponen de salida de emergencia señalizada para personas con movilidad reducida?	si	Si	si

Resumen de entrevista. Autor

Todos los hoteles de la Ciudad del Sol están señalizados para salir en caso de emergencia y en el caso de las personas con movilidad reducida existe personal calificado para asistir en la evacuación o cualquier tipo de emergencia que se presente.

Entrevista al: Sr Juan Cevallos Palma.

Este cliente de la ciudad de Manta con 38 años de edad, a quien se le realizó una entrevista y se hospedó en el hotel Sonesta por 4 noches con la finalidad de negocios, en donde él menciona que le gusta viajar y que su situación como persona con movilidad reducida no le impide ejercer el turismo, que le gusta viajar de 4 a 5 veces al año.

En la mayoría de sus viajes dentro de la ciudad de Guayaquil, él se ha encontrado con el limitante en la accesibilidad en el hospedaje ya que muchos de los hoteles en que intentó hospedarse no poseían la infraestructura necesaria para hacer de su estancia en el hotel placentera y cómoda, que es lo que todo turista o cliente en un hotel necesita tener.

De los hoteles de la Ciudad del Sol en donde se ha hospedado algunas veces se han encontrado algunos limitantes en el cual se han identificado que la piscina no cuenta con rampa, las sillas de la ducha no era la adecuada, que los brazos de apoyo que se colocan en el inodoro no se habían colocado al momento que el huésped se hospedó, contando con ellos no se le dio la oportuna utilidad fallando así en la calidad de servicio.

El señor menciona que antes había limitantes en la cuestión hotelera ya que no se pensaban mucho en este grupo de personas que también contribuyen con ingresos para el turismo, debido a la reforma de muchas leyes ahora se cuenta con más accesibilidad para personas con movilidad reducida y con discapacidad.

Aunque así también menciono que a equidad en el trato y en el servicio incluso se los precios no varían a lo demás habitaciones, en cuanto a la información de los

hoteles dentro de la ciudad incluidos la “ciudad del sol” la mayoría de dicha información la reciben es por medio del Instagram y en las páginas web.

En cuanto a la prevención de los riesgos que los hoteles de la ciudad del sol ofrecen las rampas y la señalética es buena, que los estacionamientos para personas con movilidad reducida comprenden franjas de seguridad, barras de apoyo en los baños, puertas corredizas, y puertas que abren hacia afuera.

Población.

De acuerdo con los registros de los hoteles de la ciudad del sol se ha determinado un porcentaje del 1% de visitas de personas con capacidad reducida. Tomándose en cuenta dicha población para la recolección de información, son las personas que llegan al hotel con movilidad reducida, la cual llega una o dos personas por mes, en este caso en la investigación se aprovechó la presencia de una persona con movilidad reducida en el hotel Sonesta a la cual se le pudo realizar el focus group así mismo se tomó en cuenta la información de los gerentes de mercadeo de los hoteles Sonesta. Sheraton y Howard Jonhson y así tomar los datos e información relevante que se necesita saber para llevar a cabo la investigación.

(Agualongo N, 2017) cita a Tamayo, M define a la “Población como la totalidad de un fenómeno de estudios, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica”, (Pág.176)

Por lo tanto, la población es uno de los puntos más importantes en la investigación ya que por medio de ella, obtendremos la información necesaria para los análisis de la investigación y las futuras soluciones en el proyecto.

Capítulo IV

PLAN DE INTERVENCIÓN

Después de haber realizado el análisis a las instalaciones y el levantamiento de la información a través de las herramientas y técnicas citadas, se logró determinar que el grupo de hoteles que conforman “Ciudad del Sol” requieren la implantación de un plan de mejoras en la cual contemple la modificación de los accesos para las personas con movilidad reducida, tomando en cuenta la infraestructura y la calidad del servicio que se le brinda al cliente. Acción que se debe complementar con un plan de marketing que dé a conocer los servicios y programas existentes en los hoteles Sheraton, Sonesta y Howard Jhonson para personas con movilidad reducida y sus acompañantes.

Objetivo

Proponer un plan de marketing para informar sobre las facilidades existentes en los hoteles Sonesta, Howard Jhonson y Sheraton e incrementar el número de visitantes con movilidad reducida hacia los hoteles que conforman Ciudad del Sol, en la ciudad de Guayaquil.

Producto

Los hoteles de la Ciudad del Sol poseen un 2% de las habitaciones para personas con movilidad reducida tal como exige la reglamentación de turismo en los hoteles de lujo. Las mismas están adecuadas según lo establecido en la norma con barras en los baños, puertas anchas, accesibilidad a través de ascensores, entre otros condicionantes. Los hoteles que integran “Ciudad de Sol” cuentan con servicio de transfer desde el aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo, mismo que se encuentra a 4 minutos de la zona. Así mismo existen facilidades a través de las cuales las personas con capacidad reducida se pueden conectar entre sí, a la vez que se puede acceder a las distintas opciones recreativas que se ofertan en el sitio, como la variada oferta de alimentos y bebidas a través del Mall del Sol, Plaza del Sol y Plaza Samsung.

Según Kotler, la calidad es fundamental al momento de diseñar el producto por lo que se debe destacar que al ser estos establecimientos parte de cadenas internacionales se acogen a la normativa y estándares de calidad establecidos por la marca. Así mismo los estándares impuestos transmiten garantía sobre el servicio al momento de tomar la decisión de compra, existiendo un valor agregado soportado por la marca. De acuerdo a la categorización dada por el Ministerio de Turismo, los establecimientos son considerados de lujo, contando con espacios adicionales a las habitaciones para el desarrollo de actividades recreativas.

La estrategia a implementar a través del plan de mercadeo está dirigida al mejoramiento del producto y utilización de herramientas adecuadas de publicidad para lograr una imagen de servicio y calidad utilizando los canales pertinentes para que los hoteles de “Ciudad del Sol” den a conocer la accesibilidad que ofrecen sus establecimientos a personas con movilidad reducida.

Como se evidencia a continuación en la imagen se hace una propuesta para dar a conocer el producto a un segmento específico como lo es el de movilidad reducida. Mismo que en la mayoría de casos se desplaza acompañado por lo que el producto está orientando a un grupo familiar integrado por dos adultos y dos menores de edad.

Precio

Para construir la propuesta de tarifa promocional se consideraron dos variables: el precio promedio de venta de las habitaciones de los hoteles Sonesta, Sheraton y Howard Johnson y el porcentaje promedio de ocupación de los hoteles mencionados. De la información levantada se pudo determinar que el valor promedio en que fueron vendidas las habitaciones en los 3 hoteles que conforman “Ciudad del Sol”, durante el año 2016, fue de \$98,40. Así mismo como se mencionó antes, también se evaluó el nivel de ocupación promedio de estos hoteles, en base al número de noches vendidas por habitación durante el 2016 el mismo que estuvo en el 32,26% de ocupación.

Una vez revisada la información, se procedió a construir una tarifa promocional introductoria orientada al segmento de mercado conformado por personas con movilidad reducida de \$ 99,00 por habitación. La tarifa considera la necesidad que tiene estas personas de movilizarse acompañados, por lo que se establece en una base en la que se contempla el ingreso de 2 adultos y dos menores de edad. En el precio propuesto también se ha considerado como incentivo la inclusión del desayuno buffet. Es importante aclarar que los impuestos como el valor al impuesto agregado y por servicios se deben sumar al precio propuesto.

Para facilidad de los clientes se puede acceder a realizar la reserva a través de los buscadores de viaje o directamente a través de las páginas web de cada hotel. En los establecimientos de alojamiento evaluados existe la posibilidad de realizar los pagos con tarjetas de crédito nacionales e internacionales, complementado la calidad del servicio.

Plaza

Ciudad del Sol, está ubicada en el norte de la ciudad y es parte de lo que se conoce como la nueva zona comercial y bancaria de la urbe. En su entorno se encuentran facilidades como el Centro de Convenciones de Guayaquil, el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, el terminal terrestre, agencias bancarias, una variada oferta de alimentos y bebidas. A través a anchas avenidas conecta en corto periodo de tiempo con cantones relevantes como Samborondon, Daule y Durán, sitios donde la oferta de servicios turísticos es amplia y variada, como lo son el teatro Sánchez Aguilar, la estación de tren entre otros.

Los hoteles Sheraton, Sonesta y Howard Jhonson están ubicados en una zona estratégica, a 4 minutos del aeropuerto. Como se ha mencionado antes este espacio conocido como “Ciudad del Sol” está compuesto por una serie de locales comerciales, tienda y demás entidades que facilitan la estancia de los clientes y huéspedes. El Mall del Sol es considerado uno de los principales centros comerciales de Guayaquil que a más de reunir una oferta de locales comerciales que ofrecen diversos productos y servicios, también dispone de áreas para la realización de eventos.

En la Plaza del Sol se encuentran concentrados una variedad de oferta de alimentos y bebidas que complementan la ya ofertada en el centro comercial. Adicionalmente continuo a este espacio se cuenta con la clínica Omnihospital la misma que esta provista con equipos de última tecnología. Adicionalmente existen edificios que albergan las oficinas de distintas empresas proveedoras de bienes y servicios que pueden complementar las necesidades de posibles huéspedes con movilidad reducida,

Promoción

Según Kotler la promoción debe considerar variables como el manejo de relaciones públicas, la publicidad, las promociones de venta entre otros por ello a continuación se hace el siguiente planteamiento:

- a) Las habitaciones para personas con capacidad reducida se las puede ofertar a un precio más bajo en el que se incluya un adulto adicional más dos menores de edad los fines de semana debido a que son los días en que existe menor demanda de habitaciones en los hoteles evaluados.
- b) Se propone complementar la tarifa incluyendo una de las comidas que puede ser el almuerzo o la cena según las necesidades del huésped.
- c) Como complemento a la tarifa y con el fin de promocionar otros espacios relacionados con Ciudad del Sol se propone dar como cortesía dos entradas al cine.

Medios de difusión.

Los medios digitales que se propone utilizar para difundir los servicios y facilidades que existen para el este segmento de mercado con movilidad reducida en los hoteles Sheraton, Sonesta y Howard Johnson son:

- a) Instagram
- b) Facebook
- c) Google

Se ha identificado que instagram y facebook son redes sociales utilizadas mayoritariamente por quienes actualmente visitan estos hoteles, conformado por dos segmentos de mercados como son ejecutivos de lunes a jueves y grupos familiares los fines de semana. Google sigue siendo un buscador de información utilizado frecuentemente que se complementa con buscadores de viaje como despegar, tripadvisor, trivago y booking entre los más utilizados y con quienes el área comercial de los hoteles antes mencionados pactan tarifas de manera permanente.

Plan de mejoras físicas de la oferta turística para los hoteles de “Ciudad del Sol”

Como complemento a las estrategias de marketing propuestas, es fundamental trabajar en la adaptación de los espacios físicos que conforman Ciudad del Sol. Por ello como resultado de la investigación se hace una propuesta de mejoras a través de la cual se pretende eliminar las barreras físicas identificadas y garantizar el acceso autónomo para personas con movilidad reducida.

Objetivo general

Dar a conocer los parámetros físicos que existen de acuerdo con la norma vigente en el Ecuador para el diseño y construcción de facilidades que prestan servicios a personas con capacidad reducida.

El acceso comienza con la eliminación de las barreras innecesarias. En lugar de centrarse en la discapacidad individual, los establecimientos y destinos turísticos deben dirigir sus esfuerzos a suprimir las barreras creadas por aspectos como:

- a) Un entorno físico poco adaptado
- b) Los obstáculos arquitectónicos, tales como escaleras y puertas demasiado estrechas.
- c) La falta de equipos básicos.
- d) La manera en que se prestan los servicios.
- e) La falta de información sobre los establecimientos.
- f) La débil capacitación que posee el personal para asistir correctamente a este segmento de mercado.

Por ello se identificó la necesidad de mejorar las condiciones físicas de los establecimientos que conforman Ciudad de Sol para que las acciones orientadas a promocionar y comunicar las cualidades de este espacio con su diversa oferta de bienes y servicios sea coherente con lo objetivo propuesto que es el captar este segmento de mercado a más de fidelizarlos.

Mejoras de los entornos físicos.

Los establecimientos que brindan alojamiento, alimento y bebidas y los atractivos turísticos deben cumplir obligatoriamente con la Norma INEN de accesibilidad ecuatoriana, para brindar un mejor servicio a sus turísticas. Estas mejoras no solo beneficiarían al colectivo de las personas con discapacidad, sino a turistas de la tercera edad, madres embarazadas y a toda la sociedad.

- El hotel Howard Johnson no dispone de estacionamiento propio para los clientes por lo tanto debe incorporar a su estructura el estacionamiento para facilitar el hospedaje de personas con movilidad reducida y en el reglamento técnico de accesibilidad, aprobado el 30 de enero del 2009, señala que los establecimientos deben contar con un estacionamiento con medidas de ancho de 3500 mm y un largo de 5000 mm, debe existir un estacionamiento para personas con discapacidad por veinticinco personas.

Las entradas de los establecimientos preferiblemente no deben usar escaleras, es requerido el uso de rampas de acceso, las entradas deben estar señalizadas con el pictograma referente a la movilidad reducida, las rampas deben poseer agarraderas que sean anatómicas para que las personas con discapacidad se puedan sujetar, bordillos y pasamanos, con lo cual cumplen cada uno de los hoteles que conforman la “Ciudad del Sol”. En el interior de los establecimientos debe haber el suficiente espacio para poder moverse, los pasillos deben tener un ancho mínimo de 1200 mm o de 1,2 metros. En el caso de los establecimientos de alimentos y bebidas, debe existir suficiente espacio entre las mesas para que las personas que usan sillas de ruedas se puedan trasladar. Las sillas no deben estar sujetas al piso y las mesas no deben tener una altura superior a 700 mm. Si el establecimiento posee más de una planta, debería

contar con un ascensor, o en todo caso, ubicar a las personas con movilidad reducida en la planta baja, cumpliendo así con lo establecido en la ley.

Con respecto a las entradas si son abatibles debe abrir hacia el exterior o bien ser corredizas; si se abre hacia el interior, el área debe dejar al menos un espacio mínimo de ocupación de una persona sentada que pudiera sufrir un desvanecimiento y requiera ser auxiliada sin dificultad. Los accesorios como: toalleros, jaboneras, interruptores, tomacorrientes, etc. y la grifería están ubicada de acuerdo a lo establecido por encima del plano de trabajo, en una zona alcanzable, en un radio de acción de 60mm.

Las habitaciones deben de poseer las siguientes dimensiones mínimas en espacios de maniobras y de paso dormitorio individual los cuales deben de tener entre 3000 mm x 3100 mm. Es mejor que la proporción del dormitorio sea cuadrado.

- a) Por lo que el hotel Howard Johnson de acuerdo con su categorización debe de poseer en sus instalaciones 5 habitaciones lo cual corresponde al 3,8% de las habitaciones para personas con movilidad reducida y en el caso del hotel Sheraton se recomienda que deben de incorporar la otra habitación que le hace falta porque debe de tener el 2% de las habitaciones para personas con movilidad reducida.
- b) En el hotel Sonesta se debe de incorporar la silla adecuada en la ducha, para el correcto uso y confort de los clientes.

Los hoteles de la “Ciudad Del Sol” (Sheraton, Sonesta y Howard Johnson) cumpliendo con los reglamentos de acuerdo con la ley sobre que:

Para que el usuario de movilidad reducida con silla de ruedas pueda desenvolverse adecuadamente dentro de las instalaciones del hotel deben de tener las siguientes dimensiones ; un área de circulación de rotación de 1500 mm de diámetro, la zona de circulación de 900 mm en torno a la cama , suficientes para el acceso y la transferencia , la zona de circulación en el pie de la cama debe de ser de 1100 mm, la

superficie mínima que se aconseja para conseguir al menos dos posibilidades de ubicación de la cama y un armario es de 13,20 m².

En el caso del hotel Sonesta se recomienda la incorporación de una rampa o juego de poleas para acceder a la piscina, ya que en las condiciones actuales no existen las facilidades para acceder a la misma, de acuerdo a la observación realizada por el cliente con movilidad reducida que aportó en la entrevista desarrollada en la investigación.

Mejoras de información.

Cuando se haya concluido con las mejoras físicas se recomienda tomar en cuenta realizar mejoras en la información que llega a los potenciales clientes, ya que hay otros grupos importantes a los que la industria turística de Ecuador debe atender en términos de marketing turístico y en el suministro de productos si se quiere maximizar el potencial de este mercado, incluyendo: visitantes con discapacidades permanentes, visitantes con discapacidades temporales, en especial con movilidad reducida, los visitantes que tienen otras razones por las que tienen necesidades adicionales de acceso, por ejemplo, las familias que viajan con niños pequeños.

En la actualidad los avances tecnológicos, permite que las empresas accedan a beneficios comunicacionales y ahorros en tiempo y en publicidad pagada. Se debe aprovechar al máximo la promoción de este tipo de servicios en el caso de los hoteles por medio de las redes sociales, como el Facebook, Instagram y Google (pág. Web), siendo el lugar perfecto para la promoción y publicaciones de ofertas especiales para personas con movilidad reducida, mostrando también la diversidad de servicios como piscina adaptada, zona de restaurante adecuada para todo tipo de clientes. Por esta razón es necesario el aumento de información sobre el producto hotelero, como parte de la base de datos del producto turístico nacional, para personas con discapacidad, quienes buscan un alojamiento accesible. El acceso a la información desempeña un papel fundamental en la toma de decisión. Por lo tanto, el suministro de información debe ser precisa y fiable. (Apéndice L)

CONCLUSIONES

Después de haber realizado la investigación sobre el análisis de los hoteles de la “Ciudad Del Sol” se dan las siguientes conclusiones:

Mediante el análisis de los hoteles en la denominada “Ciudad Del Sol” en la ciudad del Guayaquil se pudo recoger la información necesaria que sirvió para plantear los cambios y mejoras en el siguiente proyecto.

La visita de clientes con movilidad reducida en la zona denominada “Ciudad del Sol” hacia los hoteles Sheraton, Howard Jonhson y Sonesta es de uno a dos clientes por mes, siendo la demanda muy baja, en relación a la existencia de habitaciones adaptadas para este segmento de mercado.

A través de la investigación se pudo determinar que a pesar de que existe una normativa en la que se determina que al menos el 2% sobre el número de habitaciones hoteleras debe estar adaptada para personas con movilidad reducida, solo el Hotel Sonesta cumple, mientras los hoteles Howard Jhonson y Sheraton no cumplen.

Mediante la entrevista se pudo concluir los hoteles Sonesta, Sheraton y Howard Johnson deben mejorar los accesos y espacios comunes para garantizar el desplazamiento autónomo de personas con movilidad reducida.

En la recolección de información se evidencio que a las personas con movilidad reducida les gusta viajar y que lo hace frecuentemente ya que se encuentran con algunas barreras que le impiden seguir haciéndolo especialmente en la parte del hospedaje, ya que la infraestructura de alguno de ellos no es la adecuada para el acceso.

Con respecto a los gerentes de mercadeo de los hoteles, se menciona que la oferta del servicio de hospedaje para personas con movilidad reducida es poco promocionada.

Se determinó que no todos los hoteles que conforman la ciudad del sol cumplen con el reglamento hotelero establecido en la ley de turismo.

Las personas con movilidad reducida son un segmento de mercado importante para el área hotelera de cualquier lugar y en especial en esta zona de suma importancia turística y cercanía con el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que los gerentes y administradores de los hoteles que conforman Ciudad del Sol (Sheraton, Sonesta y Howard Johnson) analicen la investigación y propuesta, para así implementar las mejoras en el aspecto físico y aprovechar este segmento del mercado que puede ser significativo de acuerdo a lo establecido por la OMT.

Considerar las normas INEM de accesibilidad para las adecuaciones de los espacios dentro y fuera de los hoteles, siempre acogiéndose a las leyes nacionales vigentes.

Realizar las adecuaciones planteadas por los clientes con movilidad reducida, para la satisfacción de la estancia en el hotel, tomando en cuenta cada una de las opiniones de los clientes que visitan los hoteles de “Ciudad del Sol”.

Establecer una promoción adecuada a través de los medios de comunicación escritos y digitales, así como el correcto manejo de las redes sociales, especificando cada una de las ofertas de las que se disponen en los hoteles de “Ciudad del Sol” en hospedaje y en especial para el grupo de personas con movilidad reducida.

Se recomienda que una vez realizadas las mejoras físicas y de información constantemente se esté evaluando el servicio y demás necesidades de los clientes con movilidad reducida para no desatender a este grupo de suma importancia e interés en el turismo.

Finalmente es necesario que se apliquen en los hoteles de “Ciudad del Sol” (Sheraton, Sonesta y Howard Johnson) el plan de mejoras físicas y de información para promocionar y ofertar las habitaciones y servicios para personas con movilidad reducida.

APÉNDICE

A) Hotel Hilton Colon

Dirección: Av. Francisco de Orellana Mz. 111, Guayaquil – Ecuador



Hotel Hilton colón de Guayaquil Recuperado de:
<https://www.google.com.ec/search?tbm=isch&q=hotel+hilton+colon+guayaquil+logo>

B) Hotel Marriot

Dirección: Av. Orellana N 11 – 72 y Av. Amazonas



Hotel JW Marriot Quito: recuperado de
<https://www.google.com.ec/search?q=hotel+jw+marriott+quito&source=lnms&tbm=isch>

C) Aldea rural Couso Galán, Orense



Aldea rural Couso Galán, Orense; recuperado de :
http://www.abc.es/viajar/alojamientos/20130503/abci-hoteles-encanto-discapitados-201304291349_1.html

D) Hotel Sonesta



Habitaciones y baño para persona con movilidad reducida del hotel Sonesta de Guayaquil.

E) Ciudad del sol



Ciudad del sol -Guayaquil; recuperado de
<https://www.google.com.ec/search?q=imagenes+de+la+ciudad+del+sol+guayaquil&source=>

F) Hotel Sonesta



Hotel Sonesta Guayaquil. Recuperado de:
https://www.google.com.ec/search?q=imagenes+hotel+sonesta+guayaquil&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwib3ICXn_vVAhXI5yYKHcDZBM0Q_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgrc=

G) Área de restaurant y eventos del hotel Sonesta de Guayaquil



Centro de eventos y área de restaurant del hotel Sonesta de Guayaquil
<https://www.google.com.ec/search?q=imagenes+hotel+sonesta+guayaquil&source=lnms&tbn>

H) Hotel Howard Johnson de la ciudad de Guayaquil y sus habitaciones para personas con movilidad reducida



Hotel Howard Johnson de la ciudad de Guayaquil y sus habitaciones para personas con movilidad reducida; <https://www.google.com.ec/maps/uv?hl=es419&pb=!1s0x902d6da37581b5db>

I) Área de restaurant y eventos del hotel Howard Johnson de Guayaquil.



.Área de restaurant y eventos del hotel Howard Johnson de Guayaquil.
;https://www.google.com.ec/maps/uv?hl=es-419&pb=!1s0x902d6da37581b5db%3A0x4938a317098906ca!2m2!2m2!1i80!2i80!

J) Hotel Sheraton de Guayaquil



A) Hotel Sheraton de Guayaquil: recuperado de
https://www.google.com.ec/maps/uv?hl=es419&pb=!1s0x902d6da3922b068f:0x42645bb3594a



Área de restaurante del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil; recuperado de <https://www.google.com.ec/maps/uv?hl=es419&pb=!1s0x902d6da3922b068f%3A0x42645bb3594a8715!2m2!2m2!1i80!2i80!3m1!2i20!16m16!1b1!2m2!1m1!1e1!2m2>

K) Hoteles de la Ciudad del Sol que ofrecen su servicio de hospedaje para personas con movilidad reducida; recuperado de plan de mercadeo Sonesta.

HOTELES



Ciudad del Sol





ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Nuestra inmejorable **ubicación**, con **acceso a** todas las **instalaciones**, cerca al **Mall del Sol**, nos convierte en el lugar perfecto.

USD\$99

+ impuestos en habitación doble para 2 adultos y 2 niños + desayuno incluidos

RESERVAS: (5934)259 5900
reservas@hotelesciudadelsol.com

Av. Joaquín Orrantía y Av. Leopoldo Benítez, Integrado al Mall del Sol - Guayaquil - Ecuador
www.ghihoteles.com · www.sonestaguayaquil.com

Hoteles de la Ciudad del Sol que ofrecen su servicio de hospedaje para personas con movilidad reducida; recuperado de plan de mercadeo Sonesta.

L) Medios de difusión para el plan de marketing



*Medios de difusión; recuperado de
<https://www.google.com.ec/search?biw=1366&bih=662&tbm=isch&sa=1&q=comunicaciones>*

BIBLIOGRAFIA

- INEM. (2014). *NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2891 HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO*. QUITO. Obtenido de http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/nte_inen__2891.pdf
- Academia, Comité Editorial ECOS de la. (2015). *Las clasificaciones de las investigaciones científicas*. Obtenido de <http://www.utn.edu.ec/ecos/index.php/2016/08/03/las-clasificaciones-de-las-investigaciones-cientificas/>
- Agualongo N, L. (2017). *Cuento Infantil en el desarrollo de la Lecto-escritura en niños y niñas de Primer Año De Educación General Básica, De La Unidad Educativa Municipal del Milenio "Bicentenario", Quito, Período 2016*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11113/1/T-UCE-0010-1598.pdf>
- Alaa Tantawy, W. G. (2008). *Evaluation of Hotels to Accommodate Disabled Visitors*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/tantawy2005%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/tantawy2005%20(1).pdf)
- Arias, F. G. (2012). *EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Asamblea Nacional del Ecuador . (2012). *Ley organica de discapacidades* . Obtenido de http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- CARPIO, J. D. (2013). *LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/3926-13272-1-PB.pdf>
- CONADIS. (2015). *INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS CONADIS 2015, A PROPÓSITO*. Obtenido de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/7-Informe-rendicion-de-cuentas.pdf>
- Dalmau, G. B. (2015). *Metodología de evaluación: "FOCUS GROUP"*. Obtenido de <http://prevencionar.com/2015/09/01/metodologia-de-evaluacion-focus-group/>
- Diario los Andes. (2017). *Turismo en Ecuador dinamizó la economía del país en USD 285,5 millones durante 2016*. Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/turismo-ecuador-dinamizo-economia-pais-usd-2855-millones-durante-2016.html>
- El telégrafo. (2013). *El "turismo accesible" permite la inclusión de discapacitados*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/el-turismo-accesible-permite-la-inclusion-de-discapitados>
- Grupo de Hoteles Limitado . (2014). *Cartilla de cultura organizacional*. Obtenido de <http://www.ghlink.com/nav/#/login>

- Grupo de Hoteles Limitado . (2014). GHL.
- Hernández, R. Y. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico. Obtenido de <https://investigaciontesisproyectos.wordpress.com/2016/03/>
- INEM. (2015). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN. REQUISITOS Y CLASIFICACIÓN*. Obtenido de http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_-2239_1_ACCESIBILIDAD_MEDIO_-FISICO_SE%C3%91ALIZACI%C3%93N.pdf
- Jiménez Muñoz, V. M. (2017). *Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec:8080/bitstream/3317/7882/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-357.pdf>
- Marcos Pérez, D., González Velasco, D., & TURISMO, M. (2003). *Turismo accesible: Hacia un turismo para todos*. Obtenido de <http://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/procedencia/otras-editoriales/turismo-accesible-hacia-un-turismo-para-todos>
- McNulty, N. (2016). *Una teoría social de la discapacidad*. Obtenido de <http://vientosur.info/spip.php?article11209>
- Merel Molineros, G. B. (2017). "Análisis de accesibilidad en los atractivos turísticos de Guayaquil y su área de influencia para generar una propuesta de implementación de facilidades de acceso y uso". Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7876/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-354.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Narváez, I. T. (2014). *Pensamiento de Deming en gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos76/pensamiento-deming-gestion-calidad/pensamiento-deming-gestion-calidad.shtml>
- OMS. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Obtenido de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccesmoduloi27ene015acc.pdf>
- Osorio, M. M. (2015). *Política de Discapacidad e Inclusión de la Universidad del Valle: un proceso participativo*. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-63572015000200009

Pérez, D. M. (2003). *TURISMO ACCESIBLE “Hacia un Turismo para Todos”*. Obtenido de http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf

Plan nacional del buen vivir . (2013). *Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-2.-auspiciar-la-igualdad-la-cohesion-la-inclusion-y-la-equidad-social-y-territorial-en-la-diversidad>

Quiñonez Bastidas, K. L., & Maribel, G. L. (2016). *“INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD A TRAVÉS DE*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1036/1/T-ULVR-1055.pdf>

Rodriguez, D. (2013). *LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA SATISFATION AND SERVICE QUALITY IN PUBLIC AND PRIVATE ORGANIZATIONS LIMA METROPOLITAN*. Obtenido de http://www.academia.edu/31615005/LA_SATISFACCI%C3%93N_Y_LA_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_ORGANIZACIONES_P%C3%90BLICAS_Y_PRIVADAS_DE_LIMA_METROPOLITANA_SATISFATION_AND_SERVICE_QUALITY_IN_PUBLIC_AND_PRIVATE_ORGANIZATIONS_LIMA_METROPOLITAN

Rojas, A. (2014). *Definición e identificación del problema*. Obtenido de <https://proyectosociotecnologico1.wordpress.com/unidad-iii/>

Vázquez, E. V. (2014). *La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas Propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia*. Obtenido de http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%E1zquez_Estrella_TD_2014.pdf?sequence=4

VEGA, J. A. (2016). *ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA PARA EL DISEÑO DE UN HOTEL ECOLÓGICO EN EL CANTÓN GENERAL ANTONIO ELIZALDE (BUCAJ)*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18457/1/TESIS%20FINAL%20%20JHUCELY%20PILCO%20FINAL.pdf>

Velastegui, M. P. (2011). *estudio del turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de cuenca*. cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>

WAIBEL, J. I. (2016). *“EVALUACIÓN TURÍSTICA DEL PARQUE ACUÁTICO JOSEFINA BARBA PARA PROMOVER LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA BALSAPAMBA, PROVINCIA DE BOLÍVAR 2016”*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10215/1/tesis%20terminada%20Jari%20Viva.%20hoteleria%20y%20turismo.pdf>

ANEXOS

DATOS GENERALES:	<i>Fecha de realización</i>		
<i>Nombre del establecimiento</i>	<i>Dirección</i>		
<i>Nombre del responsable</i>	<i>Cargo</i>		
A. COMO LLEGAR	SONESTA	HOWARD JHONNSON	SHERATON
Existe información disponible del establecimiento en redes sociales, páginas Web sobre las habitaciones para personas con movilidad reducida.	No porque su fuerte de venta son los corporativos	No ya que su fuerte en ventas es el segmento corporativo	En ciertas páginas Web, pero en redes sociales no
Se puede llegar hasta el establecimiento en bus, taxi, metrovía	se puede llegar en taxi y metrovía	si se puede llegar en bus, taxi.	Se puede llegar en taxi, y buses privados
Existen plazas reservadas para clientes con movilidad reducida	Si tienen plazas de parqueo	No tienen plazas de parqueo, no cuentan con parqueaderos propios	Si tienen plazas para personas con movilidad reducida
Anchura de las plazas de establecimiento de 3500 mm y 5000 mm de largo	Si	No	Si
La entrada del hotel tiene una distancia de 2 m de ancho, que faciliten la entrada a personas con movilidad reducida.	Si	Si	Si
Cruces de anchura mínima de 1000 mm	Si los pasillos son amplios para el acceso	Si son amplios los pasillos	Si los pasillos son amplios
B. COMO ENTRAR	SONESTA	HOWARD JHONNSON	SHERATON
¿Está señalizado todo el recorrido?	si	si	si
¿Dispone de agarraderas?	si	si	si

¿Dispone de Rampas de mínimo 900 mm?	si	si	si
¿Está claramente señalizada la entrada?	si	si	si
¿Disponen de puertas corredizas?	si	no	no
¿Disponen de corredores y pasillos de mínimo 1200 mm?	si	si	si
¿Disponen de ascensor?	si	si	si
C. COMO UTILIZAR EL ESTABLECIMIENTO	SONESTA	HOWARD JHONNSON	SHERATON
C1. Alojamiento			
¿Cuántas habitaciones están adaptadas a las personas con movilidad reducida, se cumple con el 2 % de la reglamentación?	si contamos con 2 habitaciones	no solo tienen 1	no solo tienen 1
Las habitaciones para personas con mov. Reducida ¿Poseen dimensiones mínimas de 3000 mm x 3100 mm?	si	si	si
¿En las habitaciones para personas con movilidad reducida la altura de la cama es de 400 mm?	no tienen 60 cm	no tienen 60 cm	no tienen 60 cm
¿Alcance de objetos no mayor a 600 mm?	si	si	si
¿Hay habitaciones con baños adaptados correctamente para personas con mov? reducida?	si	si	si
¿Disponen de baños accesibles?	si	si	si
C2. Restaurante, bar y room services.			
¿Disponen de espacio para moverse dentro del establecimiento?	si	si	si
¿Existen mesas sin asientos fijos?	si	si	si
¿Altura de las mesas debajo de 700 mm?	si	si	si
¿Disponen de baños accesibles para personas con movilidad reducida?	si	si	si
C3. Eventos			

¿Disponen de personal capacitado para la atención para personas con discapacidad?	si	si	si
¿Disponen de plano de evacuación accesible en los salones de eventos?	si	si	si
¿Disponen de baños accesibles?	si	si	si
D. COMO SALIR EN CASO DE EMERGENCIA	<i>SONESTA</i>	HOWARD JHONNSON	SHERATON
¿Disponen de salida de emergencia señalizada para personas con movilidad reducida?	si	si	Si



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Edison E. Chipantiza Mero, autor/a del trabajo de titulación **Análisis de la oferta turística en los hoteles de “Ciudad del Sol” en Guayaquil, para personas con movilidad reducida**, previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 18 de septiembre del 2017

Edison E. Chipantiza Mero

C.I. 0919682443



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la oferta turística en los hoteles de “Ciudad del Sol” en Guayaquil, para personas con movilidad reducida.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Chipantiza Mero, Edison Enrique		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de septiembre del 2017	No. DE PÁGINAS:	72
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo accesible		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Accesibilidad, movilidad reducida, Ciudad Del Sol, hospedaje, hoteles. Accessibility, reduced mobility, Ciudad Del Sol, lodging, hotels		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente trabajo de titulación tiene como finalidad evaluar las facilidades turísticas y la oferta de alojamiento de los establecimientos asentados en Ciudad del Sol y proponer un plan de mejora orientado a la oferta de los servicios hoteleros de la denominada “Ciudad			

del Sol” en la ciudad de Guayaquil, zona que está conformada por los hoteles: Sheraton, Sonesta y Howard Johnson.

Para llevar a cabo la presente investigación se desarrollaron 4 capítulos, en los que se analizó la situación de cada uno de los hoteles, Sheraton, Sonesta y Howard Johnson, sobre el hospedaje y la accesibilidad de personas con movilidad reducida. En la recolección de información se realizó una entrevista, la misma que fue hecha a un cliente de movilidad reducida y a los gerentes de mercadeo de los hoteles que conforman la Ciudad del Sol, la investigación aportó con importante información para llevar a cabo la propuesta y así poder analizar y plantear una solución a la problemática identificada. En el capítulo 4 se presenta un plan de mejoras físicas y comunicacionales, para incrementar la demanda en este segmento de mercado hacia el sector hotelero asentado en Ciudad del Sol, logrando así alcanzar un servicio inclusivo y de calidad.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0988931807	E-mail: echipantiza@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ing. José Alberto Medina Crespo	
	Teléfono: +593-4-3704160 Ext 10043	
	E-mail: jose.medina@cu.ucsg.edu.ec	