



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de
Turismo y Hotelería

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Hotelería y Turismo

Carrera de Turismo

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de ingeniera en
administración de empresas turísticas**

Título:

**Diagnóstico de la atención a personas con discapacidad auditiva
en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.**

Autora:

Michelle Arlethe Mendoza Delgado

Tutora:

Mg. Gabriela Sión

Manta, Febrero 2020

0991572554 05 0786903
Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec

Uleam

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 380 horas, que se distribuyen en 60 horas presenciales y 320 horas autónomas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema es el “**Diagnóstico de la atención a personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **Michelle Arlethe Mendoza Delgado**, estudiante de la carrera de Turismo, período académico 2018-2019 (2), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 17 de enero del 2020

Lo certifico,

Mg. Gabriela Sión
Docente Tutora
Área: Turismo



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Hotelería y Turismo

Carrera de Turismo

Los suscritos, declaran que han aprobado la tesis: “Diagnóstico de la atención a personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta” que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por: Michelle Arlethe Mendoza Delgado, previa la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas, de acuerdo al Reglamento para la elaboración de proyecto de investigación de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí “ULEAM”.

Lic. Luis Reyes Chávez
**DECANO DE LA FACULTAD DE
HOTELERÍA Y TURISMO**

Lic. Rosario Álava
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Carla Cornejo
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Mg. Gabriela Sión
**DOCENTE TUTOR DE
TITULACIÓN**

Michelle Arlethe Mendoza Delgado
GRADUADA

Dedicatoria

Este trabajo es el resultado del arduo esfuerzo y arrojo que durante un largo tiempo he realizado, por tanto dedico sus frutos a Dios, el principal pilar para lograr este importantísimo logro dentro de mi vida profesional; el convertirme en ingeniera.

También dedico este trabajo a mis docentes y compañeros de la universidad, quienes fueron un apoyo en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Finalmente, consagro este resultado a mi madre y hermana quienes con su cariño y cuidado me acompañaron hasta llegar a este fin tan anhelado.

Michelle Mendoza.

Reconocimiento

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a todas las personas que han formado parte de este extraordinario proceso de tesis, en especial a mi madre y hermana que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, no caben las palabras para agradecer su apoyo y paciencia en este proyecto de vida.

También, quiero agradecer a la Facultad de Hotelería y Turismo de la ULEAM y a sus docentes que siempre me brindaron su mano y estuvieron allí para mí, en momentos en que necesité su ayuda y consejo. A la Mg. Gabriela Sión, tutora de tesis, por la orientación, el seguimiento, supervisión continúa y sabios consejos para el desarrollo de la misma, durante todo este tiempo.

De igual forma, hago llegar mi especial reconocimiento hacia el personal administrativo y operacional de los distintos hoteles que me brindaron su ayuda incondicional, para el levantamiento de línea base de esta investigación, por el ánimo infundido y por la confianza que en mí han depositado.

Además, quiero dar las gracias a todos mis compañeros de salón que han sido un soporte más, en la consagración de este logro, ya que de ellos aprendí el valor de la perseverancia y el esfuerzo.

Finalmente, el agradecimiento para mis familiares y amigos más cercanos, los mismos que llevo en mis recuerdos y anécdotas durante el desarrollo de este proyecto de investigación, porque de alguna u otra manera me ayudaron a culminar este ansiado documento.

A cada uno de ellos, muchas gracias.

ÍNDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	10
1.2 Turismo	10
1.2 Accesibilidad y accesibilidad turística.....	10
1.3 Discapacidad	11
1.3.1 Discapacidad Mental o Cognitiva	12
1.3.2 Discapacidad para Hablar	12
1.3.3 Discapacidad Auditiva	13
1.3.4 Discapacidad Visual	13
1.3.5 Discapacidad Visceral	13
1.3.6 Discapacidad de Actividad Manual	13
1.3.7 Discapacidades Físicas	13
1.4 Personas con Discapacidad Auditiva.	13
1.5 Buenas Prácticas en la atención a personas con discapacidad	14
1.6 Capacitación turística y plan de capacitación	15
CAPÍTULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO	18
2.1 Descripción del área de estudio	18
2.2 Descripción general de las empresas hoteleras	19
2.3 Métodos Aplicados en Investigación	22
2.3.1 Método inductivo	22
2.3.2 Método deductivo	22
2.3.3 Método descriptivo	23
2.4 Tipos de Investigación	23
2.4.1 Mixta	23
2.4.2 Bibliográfica	23
2.4.3 De Campo	23

2.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación	24
2.5.1 La entrevista	24
2.5.2 La Encuesta	24
2.5.3 La observación científica	27
2.6 Población y muestra	27
2.7 Procedimiento Metodológico de la Investigación.....	28
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
3.1 Análisis de entrevistas a directivos	30
3.2 Análisis de encuestas al personal de los hoteles:	31
3.3 Redacción de objetivos	39
3.4 Programación	40
3.5 Ejecución.....	42
3.6 Cronograma de Actividades.....	43
3.7 Monitoreo y control de resultados	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de discapacidad.....	12
Figura 2 Formas más frecuentes de detectar necesidades de capacitación.	17
Figura 3 Área relativa de estudio.	19
Figura 6 Listado de hoteles encuestados.....	27
Figura 7 Atención a personas con discapacidad en los hoteles de 4 y 5 estrellas.	31
Figura 8 Tipos de discapacidad que más reciben los colaboradores en los hoteles de 4 y 5 estrellas. 32	
Figura 9 Arribo de huéspedes con discapacidad auditiva.	32
Figura 10 Frecuencia de hospedaje de las personas con discapacidad auditiva.....	33
Figura 11 Medidas tomadas para atender a las personas con discapacidad auditiva.	33
Figura 12 Capacidad de personal hotelero para atender clientes con discapacidad auditiva.	34
Figura 13 Personal capacitado en lenguaje de señas.....	34
Figura 14 Aprender lenguaje de señas es positivo para un mejor servicio.	35
Figura 15 Organismos que hayan gestionado capacitaciones acerca del tema de estudio.	35
Figura 16 Temas en los que el hotel está capacitado y/o equipado.....	36
Figura 17 Otros aspectos de interés sobre buenas prácticas de turismo comunitario.	37
Figura 18 Temas específicos en los que quieren ser capacitados los colaboradores hoteleros.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Beneficios de la capacitación turística en los hoteles de 4 y 5 estrellas.	16
Tabla 2 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.	20
Tabla 3 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.	20
Tabla 4 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.	21
Tabla 5 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.	21
Tabla 6 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.	22
Tabla 7 Proceso metodológico de la investigación.	29
Tabla 8 Resumen de entrevistas.....	30
Tabla 9 Análisis FODA en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.	39
Tabla 10: Plan de capacitación.....	40
Tabla 11 Cronograma de actividades para el plan de capacitación, prorrateado a 3 meses.....	43
Tabla 12 Lista de chequeo aplicada en la investigación.	46

RESUMEN

La investigación que se presenta a continuación tiene como objetivo principal emitir un diagnóstico y diseñar un plan de capacitación en buenas prácticas de atención al cliente con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta. Toma como base las experiencias de distintos actores en el campo del servicio hotelero y de sus principales líderes. Es así que, la metodología nace del análisis de distintos autores, la declaración de intereses, la búsqueda de documentos y artículos científicos que asemejen en planes de capacitación y la revisión de documentos oficiales acorde a las características del lugar de estudio. Para el desarrollo del trabajo se emplearon métodos y técnicas de recolección de datos: la entrevista, observación científica, visitas de campo, FODA, lista de chequeo forman parte de ellos; de esta manera, se obtienen datos y gráficos estadísticos, gracias a Microsoft Excel, los mismos que están relacionados a la importancia de conocer cuáles son las buenas prácticas de servicio; además, de entregar las pautas necesarias para su aplicación en la vida laboral en materia de: lenguaje de señas, lenguaje kinestésico, manual de atención al cliente con discapacidad, entre otros. Todo esto apunta a la ejecución de un plan de capacitación, que consta de varias actividades, asignación de recursos, un cronograma y su presupuesto. En conclusión, el resultado de la investigación servirá como aporte significativo a las empresas hoteleras de la ciudad que tienen al turismo como su principal actividad y estará a disposición de sus representantes y autoridades cantonales.

Palabras clave: discapacidad, hotel, turismo inclusivo

ABSTRACT

The main research presented below is to design a training plan for good hearing-impaired customer service practices at 4-star and 5-star hotels in the city of Manta. It is based on the experiences of different actors in the field of hotel service and its main leaders. Thus, the methodology is born from the analysis of different authors, the declaration of interests, the search for documents and scientific articles that resemble training plans and the review of official documents according to the characteristics of the place of I am a student. For the development of the work, methods and techniques of data collection were used: interview, scientific observation, field visits, FODA, checklist are part of them; In this way, statistical data and graphs are obtained, thanks to Microsoft Excel, the same data that are related to the importance of knowing what are the good service practices; in addition, to provide the necessary guidelines for its application in working life in terms of: sign language, kinesthetic language, customer service manual with disability, among others. All of this points to the implementation of a training plan, consisting of various activities, resource allocation, a schedule and its budget. In conclusion, the result of the investigation will serve as a significant contribution to the hotel companies of the city that have tourism as their main activity and will be available to their representatives and cantonal authorities.

Key words: disability, hotel, inclusive tourism

INTRODUCCIÓN

Si bien el término turismo se empezó a utilizar relativamente hace poco tiempo atrás (un siglo aproximadamente), la actividad de viajar para fines recreativos es mucho más antigua. El turismo como tal; se asocia con el deseo de conocer y visitar lugares nuevos, pero también con la necesidad de asociarse con otras personas, aprender su cultura, la educación y la salud.

Hoy en día, las actividades turísticas avivan el movimiento de personas por todo el mundo. Su influencia es tal sobre la economía y otras ciencias sociales que de su buen manejo dependen los índices de crecimiento económico y social, especialmente en los países desarrollados y en vías de desarrollo.

Por otro lado, el turismo accesible es una tendencia que ha ido creciendo a nivel mundial con el paso de los años, sobre todo en los países desarrollados, por ejemplo en el continente europeo es común que la mayoría de países gocen de alternativas de accesibilidad, tanto turísticas como del entorno para las personas con discapacidades del sector; razón por la que este segmento ha ido tomando gran importancia, creándose organismos de apoyo y protección a las personas con capacidades diferentes, es decir, entidades encargadas de combatir la discriminación de personas con discapacidad, fortaleciendo la inclusión y aceptación de las mismas; integrándose y gozando de los mismos derechos que las demás personas, entre los que están el derecho al ocio y actividades turísticas (Zamora, 2011).

Dentro de los organismos que amparan el derecho al ocio y disfrute de actividades lúdicas en igualdad de condiciones, a nivel mundial se encuentra la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), a nivel nacional se puede mencionar a la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) una organización sin fines de lucro que asocia y reanima entre otras actividades la inclusión en el turismo, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades y el Ministerio de Inclusión Económica y Social, que son organismos gubernamentales, que de igual manera velan por el buen uso de los derechos de este grupo social.

En Manabí, la Federación Nacional de Organismos No Gubernamentales para la Discapacidad (FENODIS) es quien mantiene un sin número de organizaciones pequeñas, que atienden el menester de las personas con discapacidad dentro de la provincia. Esta entidad sin fines de lucro que tiene como objetivo implementar, contribuir y promover la accesibilidad a base de la

integración de las personas con capacidades diferentes a la industria, el comercio y el medio turístico.

Una de las mayores limitaciones en este campo es la infraestructura, ya sea de los atractivos o servicios adicionales que el turismo implica, esto incluye a la hotelería; es por esto que muchos municipios han empezado con un enfoque social. El enfoque social se da por el incremento de personas con capacidades diferentes, las mismas que no pueden acceder a derechos como salud, educación, seguridad y ocio; las entidades encargadas de que esto se cumpla han integrado a las autoridades internacionales y locales, para que sean estas las dirigentes en cada país fortaleciendo primero la accesibilidad social y luego la accesibilidad física de cada sector (Comité Nacional de Personas con Discapacidad de Bolivia – CONALPEDIS, 2019).

El tema de accesibilidad para personas con discapacidad en los hoteles a través de esta investigación presenta un análisis a nivel local de los que es la atención a personas con discapacidad auditiva; ya que para la implementación de servicios factibles para las personas con capacidades diferentes es imprescindible la concienciación de los prestadores de servicios y la población. Siendo esto un proceso pausado pero válido para llegar a un cambio tanto de cultura como de infraestructura. De igual manera se expone conceptos básicos para entender lo que abarca y significa accesibilidad, discapacidad y sus tipos, atención al cliente, igualdad, entre otros criterios, mostrando ejemplos claros de servicios asequibles para personas con discapacidad. Como parte de los resultados de la investigación se propone pautas a seguir tanto para las autoridades locales como para los empresarios hoteleros de la ciudad; siendo base para dar paso a un cambio; que beneficiaría a la ciudad como destino turístico, a los turistas con discapacidad auditiva y por consecuencia a los prestadores de servicios turísticos. Este proyecto requiere de planificación gestora en la que pueden participar varias entidades ligadas a los tres sectores beneficiados antes mencionados.

La presente investigación se enfocó además en establecer las pautas necesarias para desarrollar y aplicar un plan de capacitación en buenas prácticas de atención al cliente con capacidades especiales. El punto de partida para establecer el objetivo de esta investigación fue el reconocimiento del turismo inclusivo, como uno de los ejes (3) estratégicos de acción definidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Así, el presente trabajo permitiría mostrar las alternativas y profundizar los conocimientos teóricos sobre los procesos de capacitación en buenas prácticas de atención al cliente en materia de turismo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo a través del tiempo y espacio se transforma considerablemente, generando grandes cambios de paradigmas, puesto que ya no sólo se basa en la concepción de sol, playa y observación, sino que en la actualidad, está orientado a un modelo activo y participativo, permitiendo establecer nuevas estrategias para el desarrollo de la actividad turística: un turismo vivido, un turismo accesible, sostenible y que vincule a todas las partes.

Una posición necesaria para lograr el desarrollo del turismo inclusivo es que genere seguridad, experiencias concretas, vivenciales y entendibles para todos los visitantes. Por ejemplo, las actividades del “todo incluido” que ofrecen algunos hoteles de lujo en la ciudad y que aún falta desarrollar su potencial, para convertirlos en verdaderos espacios donde el visitante tenga experiencias; en donde se le permita que sienta y disfrute con plena libertad su estadía en una forma motivadora y placentera.

La tendencia actual en el ámbito de la inclusividad en turismo, faculta dar mayor énfasis a la importancia del buen manejo de la actividad turística, por considerarla como parte fundamental de la dimensión humana y económica de hoy en día, hacer de las buenas prácticas de la atención al cliente con discapacidad una tendencia de forma de vida, frente a la cotidianidad; o sea, viene a ser una manera de servir a la sociedad en esos espacios cotidianos en que el visitante disfrute acompañado de la distensión que producen actividades recreativas y de ocio.

A través del diseño y ejecución de la entrevista, realizada a los principales líderes de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad, tuvo un papel importante en el cumplimiento del objeto de investigación, puesto que se evidenció la presencia de numerosos problemas que, en materia de servicios turísticos se refiere, tiene repercusión directa a la economía y el dinamismo de la actividad turística en el sector, estos son: desconocimiento de normas básicas de atención a clientes con discapacidad auditiva, desorientación al momento de recibir visitantes con discapacidad, falta de capacitación en varios ámbitos de inclusividad, carencia de simbología y señalización, cartas y menús no presentados en lenguaje dactilológico, entre otros. No obstante, cada vez tiene más relevancia e importancia la inclusión en todas las áreas del hotel, aunque falta mucho para que se den verdaderos espacios en donde el visitante disfrute con libertad su estadía en las plazas hoteleras de la ciudad. Esta sería la explicación del aumento de las expectativas e interés por comprender, analizar, interpretar y aplicar las buenas prácticas de atención al cliente con capacidad auditiva, permitiendo un cambio transcendental en los servicios que ofrecen los hoteles de 4 y 5 estrellas.

Por lo tanto, ante esta situación, las autoridades y prestadores de servicios, expresan su preocupación, pero haciendo poco en la búsqueda de alternativas, sin involucrarse del todo en la solución al referido problema, cuando en realidad, dado el grado de identificación y cercanía que tienen los visitantes con sus anfitriones, su participación juega un papel fundamental, es beneficiosa para el desarrollo de la comunidad, ya que a medida que crece la satisfacción de los clientes, crece el número de visitas y de beneficios.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En este mismo orden de ideas y a través de una observación crítica de la realidad en los servicios turísticos de hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta se puede decir que en nuestro medio no existe todavía las facilidades para realizar el turismo accesible debido a que muy pocas entidades, ya sean públicas o privadas, se preocupan por promocionarlo o llevarlo a cabo. Este es el caso de los hoteles de la ciudad de Manta, ya que los mismos no cuentan con facilidades en sus instalaciones y una adecuada atención al cliente, que permita un libre y óptimo desplazamiento y entendimiento por sus predios a personas con capacidades diferentes.

Por tanto, se considera pertinente plantear la interrogante ¿Qué facilidades en cuanto a instalaciones accesibles, brindan los servicios turísticos de hoteles, de la ciudad de Manta para la demanda potencial de turistas con discapacidad auditiva y a su vez cómo hacer para desarrollar un turismo accesible, enfocado en la atención al cliente, donde los actores o protagonistas no sean únicamente los prestadores y consumidores de servicios, sino también, la propia ciudad, los intermediadores y las autoridades? De esta forma, se pretende abordar las buenas prácticas de atención al cliente, aprovechando la educación formal, dirigida a los colaboradores de los hoteles. Todo esto debe estar en concordancia con los nuevos enfoques, tendencias y objetivos del turismo nacional, los cuales tienen el reto de mejorar la calidad de los servicios en todo el territorio ecuatoriano.

Constituye **objeto de estudio** de la investigación la atención a personas con discapacidad auditiva y sus consecuencias en el desarrollo de las actividades turísticas que ellos realicen.

El **campo de estudio** de esta investigación corresponde a un diagnóstico de la atención a personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.

La **hipótesis de investigación** plantea que un diagnóstico de la atención a personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta, permitirá buscar

las alternativas para preparar a los gestores y actores de la atención al cliente, lo que incidirá en la satisfacción de los turistas, y de la ciudad en general.

Se considera como **variable independiente** en la investigación la atención a personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta. El diagnóstico que permitirá buscar las alternativas para preparar a los gestores y actores de la atención al cliente con discapacidad auditiva, constituye la **variable dependiente**.

OBJETIVO GENERAL

Emitir un diagnóstico de la atención a personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta que permita buscar las alternativas para preparar a los gestores y actores de la atención al cliente y a su vez en la satisfacción de los turistas, y de la ciudad en general.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Definir el marco teórico y la metodología para el desarrollo de la investigación que aquí se desarrolla.
- 2- Especificar el estado actual de la atención al cliente con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.
- 3- Estructurar un plan de capacitación en buenas prácticas de atención al cliente con discapacidad auditiva, para los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.
- 4- Presentar la propuesta del plan de capacitación a los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.

De esta forma, se puede resumir que el tema de investigación que aquí se plantea aporta al desarrollo socioeconómico, turístico y hotelero de la ciudad, tanto que, de la correcta ejecución del plan de capacitación en buenas prácticas de atención al cliente con capacidades diferentes, dependerá en gran medida el grado de satisfacción de los potenciales turistas que arriben a la ciudad.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.2 Turismo

La definición de turismo ha tenido diferentes interpretaciones a lo largo del tiempo, diversos son los autores que se han pronunciado acerca de este importante eje de la industria mundial. Boullon (1993) lo define como “el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de las personas fuera de su lugar de residencia; en tanto esto no esté motivado por una actividad lucrativa”. Por su parte, Cárdenas (2001) al referirse al turismo indica que “es el conjunto de desplazamientos que generan fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos”. Siendo esta una definición muy corta, pero sutil y sinceramente precisa.

La Organización Mundial del Turismo (2007), como organismo rector mundial, señala que: “el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico”, tomándose esta definición como la aceptada por la mayoría de autores a nivel mundial, organizaciones e instituciones que se rigen ante este régimen de las Naciones Unidas- ONU.

1.2 Accesibilidad y accesibilidad turística

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, (2014) la accesibilidad son “los servicios que goza la sociedad y que pueden acomodarse para ser accedidos por las personas con discapacidad, sin restricción alguna, sean arquitectónicos, físicos, sociales, económicos, culturales, o comunicacionales”.

El Manual de Accesibilidad Universal determina a la accesibilidad como “el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes.” Todo esto conlleva a deducir que la accesibilidad es la forma en la cual, cualquier persona independientemente de sus condiciones físicas puede disfrutar de cualquier espacio sea este urbano o rural, público o privado, de una forma libre e independiente. (Boudeguer, Prett & Squella, 2010, p.12).

Mientras que accesibilidad turística es la actividad que realiza un grupo de empresas turísticas (agencias de viaje, restaurantes, museos, hoteles, etc.) que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas, de ocio y tiempo libre dirigidas especialmente a una clientela de personas con discapacidad.(Huerta,2006, p. 78).

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la OMT, se asocia por primera vez el término turismo al de “accesibilidad”. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y 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.

Entonces, se toma al turismo accesible como el conjunto de características esenciales que debe disponer un entorno físico sea productivo o de servicios que va a posibilitar el libre desplazamiento, uso social y facilidades en los espacios construidos, permitiendo así que las personas con discapacidad participen en actividades sociales, culturales y económicas. (Huerta, 2006, p. 77).

1.3 Discapacidad

Para la organización Mundial de la Salud - OMS (2011) “la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales”. Si bien conocer y distinguir los distintos tipos de discapacidad que existen resulta difícil, ya que son muchas las connotaciones que han tomado en los últimos años. A pesar de ello el efecto que tiene reconocer los componentes de las discapacidades puede permitir a los gestores estar al tanto de las necesidades específicas de sus clientes. La figura 1 expone en detalle los tipos de la discapacidad según varios autores.

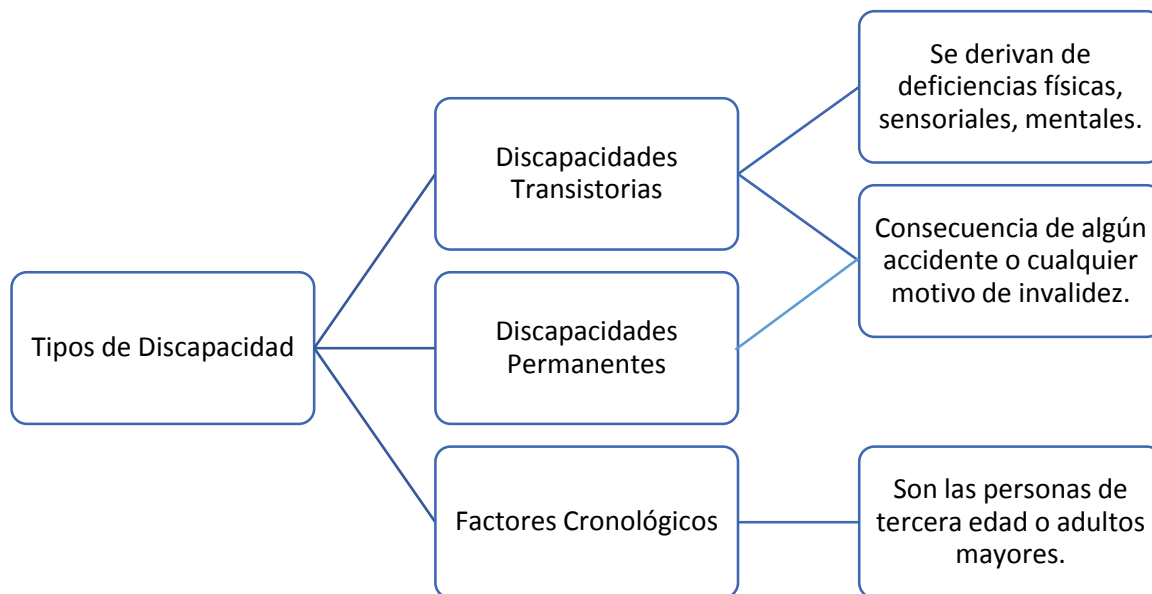


Figura 1 Tipos de discapacidad

Fuente: Elaboración propia en base a López (2002); Servicio de Información sobre Discapacidad - SID (2011) y Fundación Empresarial para la Acción Social – FUNDEMÁS (2014).

En este mismo orden, es imprescindible para el desarrollo turístico que los empresarios hoteleros tengan conocimiento sobre cada tipo de discapacidad, cuáles son sus limitaciones, problemas, y barreras, así como los mecanismos indispensables para que estas personas puedan desenvolverse en el entorno, adaptando los requerimientos que los turistas con capacidades diferentes necesitan independientemente de su incapacidad. Por tanto a continuación se mencionan algunos ejemplos de discapacidades más comunes, según López (2003) quien su libro blanco de accesibilidad expone las aristas de este tema.

1.3.1 Discapacidad Mental o Cognitiva

Es aquella que se encuentra en las personas que presentan dificultades para la comprensión del idioma y de las representaciones gráficas como son iconos, mensajes orales o escritos. Más que una deficiencia física, es una incapacidad que no permite a los individuos relacionarse en grupos sociales y establecer relaciones de comprensión con el entorno.

1.3.2 Discapacidad para Hablar

Es una incapacidad que poseen las personas con problemas de comunicación, que presentan dificultades para que su entorno cotidiano les comprenda. Son personas que utilizan el lenguaje

de gestos, escrito o por medio de íconos y símbolos, así como mecanismos de texto que les permita comunicarse.

1.3.3 Discapacidad Auditiva

Son personas sordas o hipoacusias, que poseen un nivel de oído más bajo de lo normal.

1.3.4 Discapacidad Visual

Este tipo de discapacidad exige a las personas depender principalmente del sentido del tacto y del oído para desenvolverse en su entorno. Las personas con este tipo de discapacidad generalmente se desenvuelven en lugares cotidianos y habituales.

1.3.5 Discapacidad Visceral

Este tipo de discapacidad dificulta a las personas la utilización de elementos y dispositivos que exigen esfuerzos difíciles de realizar. Por lo general suelen carecer de rapidez en sus movimientos.

1.3.6 Discapacidad de Actividad Manual

Presenta problemas para realizar actividades manuales, ocasionado por una parálisis o por ausencia de las extremidades superiores.

1.3.7 Discapacidades Físicas

La discapacidad física se define como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Las personas con este tipo de discapacidad desenvuelven con el soporte de ayudas técnicas y necesitan el apoyo de andadores, sillas de ruedas, etc.

1.4 Personas con Discapacidad Auditiva.

Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria. ASAMBLEA NACIONAL (2012).

Por su parte la OMS (2018), define a las personas con Capacidades Diferentes como aquellas que: Por consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, permanentes o temporales, se ven limitadas para realizar por si misma actividades necesarias para su desempeño físico, mental, social, ocupacional y económico.

Para terminar este apartado es crucial mencionar la demanda turística de personas con capacidades diferentes; que según Polo & López (2006) “Son aquellas personas con capacidades diferentes que viajan (demanda real) o que desean viajar (demanda potencial) para disfrutar de productos y servicios turísticos, en lugares distintos al lugar de trabajo y residencia habitual”. Y son el meollo de esta investigación, por tanto es necesario hacer énfasis en cada apartado de esta conceptualización que las personas con discapacidad auditiva forman parte de una demanda (clientes) que debe ser tomada muy en consideración para los hoteles de la ciudad.

1.5 Buenas Prácticas en la atención a personas con discapacidad

Son para el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra - CORMIN (2013) “todas las acciones que faciliten el acceso de algunas personas a determinados entornos, bienes o servicios que deben de estar a su disposición, supone la necesidad de contemplar aspectos importantes de los mismos con el fin de garantizar su participación en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía, garantizando así el disfrute de cada una de sus actividades”. A continuación se detallan algunas de las buenas prácticas más comunes:

1. Prestar atención a la persona, no a la discapacidad
2. Hablar directamente a la persona con discapacidad no a su acompañante
3. Tratar a los adultos como adultos.

Las personas con discapacidad auditiva, pueden encontrar dificultades a la hora de decodificar mensajes, anticipar hechos y manejar símbolos que se sustentan en la estructura del lenguaje verbal. Cuando se está con personas sordas o hipoacusias, se debe facilitar ayudas que complementen, aumenten o supongan una alternativa a, éste sistema de comunicación. Para ello:

- Evitar hablarles sin que nos esté mirando.
- Le avisaremos cuando queramos hablar con él, indicándole el tema de conversación y, cada vez que varíe, se lo haremos saber

- Llamaremos su atención con un ligero toque o con una discreta seña antes de hablar.
- Nos situaremos a su altura, sobre todo si son niños.
- Mientras hablemos, es necesario que no tengamos nada en los labios ni en la boca.
- Evitaremos poner las manos delante de nuestra boca.
- Vocalizaremos bien pero sin exagerar ni elevar el volumen de voz.
- Hablaremos siempre con un tono natural, evitando hablarle deprisa o demasiado despacio.
- Si no nos entiende, repetiremos el mensaje. Construiremos la frase de otra manera más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar.
- Ayudaremos a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobreactuar.
- Le hablaremos de frente, con la cara bien iluminada y de cerca para facilitarle la labio lectura (más aquí de 2,5 o 3 metros).
- Mientras caminemos, es preferible no hablar.
- Darles información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (músicas de fondo, mensajes por megafonía, instrucciones verbales al grupo...). Eso les permite entender mejor las reacciones de otras personas y adecuar su comportamiento de un modo más eficaz.

1.6 Capacitación turística y plan de capacitación

De acuerdo a la Real Academia Española RAE, capacitación es el efecto de hacer a alguien apto o habilitarlo para algo. El Ministerio del Trabajo (2015) la define como: “un proceso programado, que tiene la finalidad de reforzar, actualizar y/o desarrollar competencias que mejoren la calidad y eficiencia de las/ los servidores y trabajadores en sus puestos de trabajo y los procesos en los que interviene”.

Koster & Budke 2001(citado por Pastor & Espeso, 2015) reconocen que la gestión de emprendimientos turísticos se ve limitada por la falta de experiencia profesional de los operadores; los bajos niveles educativos de la población; la falta de capacitación específica para gestionar negocios turísticos y en general por el desconocimiento de los retos y oportunidades que ofrece esta industria.

Si bien todo proceso de capacitación turística es crucial para avivar el empoderamiento local, capaz de ayudar a las empresas a beneficiarse de las oportunidades que el desarrollo turístico puede ofrecer a sus actores, la autoridades poco o nada hacen para llevar a cabo planes de capacitación a gran escala en temas específicos como el que aquí se plantea. En la tabla 1 se puede apreciar los principales beneficios de una capacitación adecuada.

Tabla 1 Beneficios de la capacitación turística en los hoteles de 4 y 5 estrellas.

Económicos	Sociales
Incrementa la productividad y calidad del servicio.	Produce aptitudes positivas.
Aumenta la rentabilidad de la empresa.	Eleva la moral de los colaboradores.
Contribuye a la disminución de la pobreza.	Crea una mejor imagen corporativa.
Reduce las desigualdades económicas.	Mejora la relación entre líderes y dirigidos.
Fomenta la creación a largo plazo de nuevos establecimientos turísticos complementarios y de esta manera crea alternativas para la independencia económica y mejora la oferta de los bienes y servicios hoteleros.	Ayuda a solucionar problemas.
	Incentiva la comunicación dentro y fuera de la empresa.
	Fortalece el talento humano de la entidad.
	Mitiga la desigualdad social.
	Ayuda a estar preparado ante imprevistos generados por situaciones específicas.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Hernández 2004 e Ibarra & Panosso (2016).

Frente a la importancia de aplicar un proceso de capacitación en los hoteles de 4 y 5 estrellas, como objeto de investigación, se debe considerar que gran parte de los resultados que se desee obtener, dependerá de las temáticas que se plantean dentro un programa o plan de capacitación, porque no basta saber a quienes capacitar, en qué y para que; se debe recordar que los recursos son limitados y, habitualmente, no son suficientes para atender todas las necesidades de capacitación de un hotel/empresa. Por ello, es necesario conocer hacia que herramienta se debe encaminar dicha capacitación y cuáles son los problemas prioritarios que se deseen resolver.

Un plan de capacitación es para la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional –OSHA– (2013); y el Sistema Nacional de Garantía Juvenil de España –SNGJ– (2015) “una serie de acciones variadas diseñadas con un itinerario formativo, que tiene el objetivo de dar respuestas de orientación y formación para la empleabilidad”. Para aplicar correctamente un plan de capacitación es necesario identificar las necesidades de capacitación y esto implica comparar lo que una persona sabe hacer, puede hacer y quiere hacer, con lo que efectivamente sabe hacer, puede hacer y quiere hacer (Martínez y Martínez, 2009). De estos autores se resume

que hay diferentes proximidades metodológicas para abordar el problema de detectar las necesidades de capacitación en un hotel (figura 2).

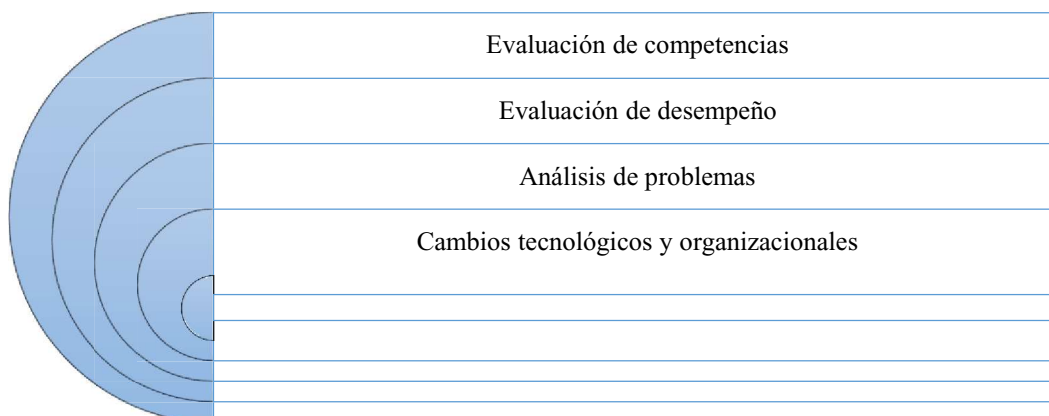


Figura 2 Formas más frecuentes de detectar necesidades de capacitación.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Martínez y Martínez (2009).

Para el diagnóstico de necesidades de capacitación es necesario efectuar algunas técnicas de recolección de información como: la observación, las entrevistas, los formularios, el análisis de puestos de trabajo, las reuniones y la autoevaluación (Villacrés, 2016), que se exponen en el capítulo II de esta investigación. Por lo general existen varios tipos de planes de capacitación, a continuación se detallan las principales:

- Plan de capacitación inductiva
- Plan de capacitación preventiva
- Plan de capacitación correctiva
- Plan de capacitación técnica
- Plan de capacitación gerencial
- Plan de capacitación directiva

CAPÍTULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico comprende la secuencia de pasos, métodos, técnicas y herramientas de la investigación, así como los instrumentos que se utilizaron con el fin de recolectar datos estadísticos relevantes y específicos, que permiten alcanzar el éxito de la investigación. Cabe recalcar que, para el diseño de la metodología, que aquí se plantea, nace fruto del análisis de trabajos realizados por varios autores nacionales e internacionales, expertos en temas de turismo, turismo accesible y personas con discapacidad auditiva. Entre los que se mencionan a Jurado (2010); Sampieri (2010) y OMT (2013).

2.1 Descripción del área de estudio

El cantón Manta, se sitúa hacia el sur de la provincia de Manabí y en el centro de la región Costa del Ecuador. Limita al Norte y Oeste con el Océano Pacífico, al sur con el cantón Montecristi y al este con los cantones Montecristi y Jaramijó. Su altitud media es de 25 metros sobre el nivel del mar. Está ubicado aproximadamente entre los puntos 0°57'00"S latitud sur y 80°42'58"O longitud Oeste, su clima esta entre los 20° y 40° y su población es de 226. 477 habitantes según el último censo del Ecuador en el año 2010, en el área rural y urbana (Dirección de Turismo del GAD Manta, 2019). La figura 3 expone el área relativa de estudio.

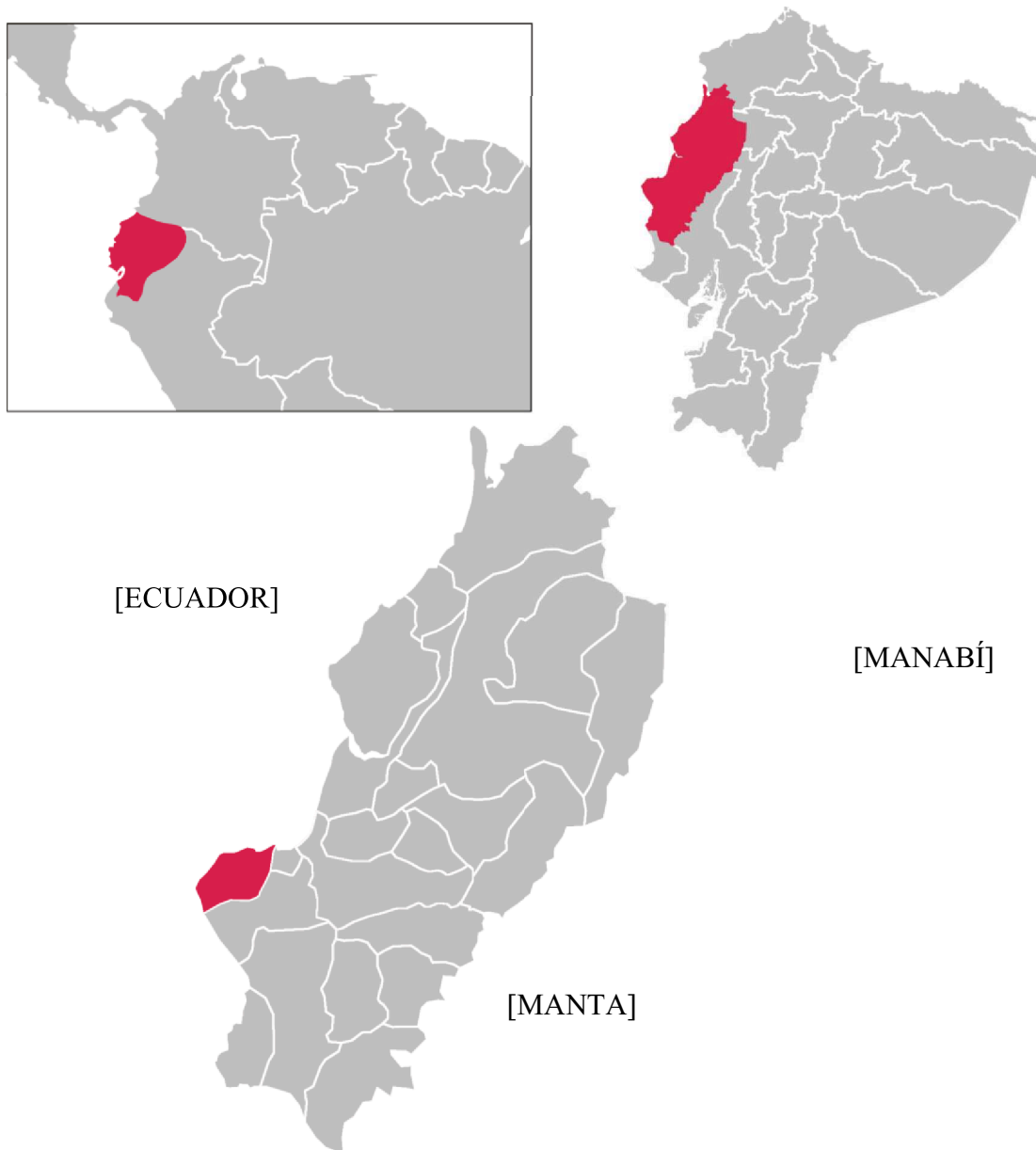


Figura 3 Área relativa de estudio.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta (2010).

2.2 Descripción general de las empresas hoteleras

Las empresas hoteleras objeto de estudio, se ubican en la provincia de Manabí, canton Manta En particular en la costa oeste a orillas del océano Pacífico. Su categorización forma parte del Catastro de Establecimientos Turísticos realizado por el Municipio de Manta en el año 2018. La tabla 2, 3, 4, 5, 6, muestra el resumen general de los Hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad y una noción mas acercada de sus características y componentes arquitectonicos, organizacionales y su oferta de alojamiento.

Tabla 2 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.

1- Hoteles 5 estrellas o de Lujo	
Hotel Poseidón	
Nº de habitaciones:	40 habitaciones
Nº de habitaciones Inclusivas:	1 habitación
Franquicia :	Ninguna
Nº de colaboradores:	60 – 80 personas
Oferta:	Habitaciones con decoración en tonos alegres, baño privado con artículos de aseo gratuitos, minibar, caja fuerte, TV de pantalla plana vía satélite y aire acondicionado. Algunas tienen balcón con vistas al mar. El hotel alberga un bar restaurante. Cuenta con piscina al aire libre, bañera de hidromasaje, centro de fitness y solarium con vistas al mar, todo de acceso gratuito. Y dispone de recepción 24 horas con consigna de equipaje gratuita.
Segmento de Mercado:	<ul style="list-style-type: none"> - Negocios - Familiar - Vacacional
Actividades complementarias :	Traslados al aeropuerto, tour guiados en las cercanías y visitas a sitios de interés.

Fuente: Elaboración propia a partir de Ministerio de Asuntos Exteriores de Cooperación de España – MAECE & Fundación para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad – ONCE (2104) y entrevistas a directivos hoteleros

Tabla 3 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.

2- Hoteles 5 estrellas o de Lujo	
Hotel Oro Verde Manta	
Nº de habitaciones:	82 habitaciones
Nº de habitaciones Inclusivas:	-
Franquicia :	Hoteles Oro Verde
Nº de colaboradores:	60 - 80 personas
Oferta:	Habitaciones con, baño privado con artículos de aseo gratuitos, minibar, caja fuerte, TV de pantalla plana vía satélite y aire acondicionado. Algunas tienen balcón con vistas al mar. El hotel alberga 2 restaurantes. Cuenta con piscina al aire libre, un vhapotero, bañera de hidromasaje, baño turco, Spa, clases de Yoga, centros de eventos y negocios. Y dispone de recepción 24 horas con consigna de equipaje gratuita. Cuenta con rampas de acceso en silla de ruedas y aparcamiento accesible en silla de ruedas
Segmento de Mercado:	<ul style="list-style-type: none"> - Negocios - Familiar - Vacacional
Actividades complementarias :	Traslados al aeropuerto, tour guiados en las cercanías y visitas a sitios de interés.

Fuente: Elaboración propia a partir de World Hoteles Distintive (2019) y entrevistas a directivos hoteleros

Tabla 4 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.

3- Hoteles 4 estrellas o de Primera Categoría	
Hotel Mar Azul	
Nº de habitaciones:	29 habitaciones
Nº de habitaciones Inclusivas:	-
Franquicia :	Ninguna
Nº de colaboradores:	40 - 60 personas
Oferta:	Las habitaciones tienen decoración sencilla, Wi-Fi gratis, TV de pantalla plana y frigobar. El desayuno tipo bufé es gratuito. Otros servicios incluyen un restaurante informal, un jardín, un área de descanso con sombra y una piscina al aire libre con terraza y tumbonas. La recepción abre las 24 horas. El hotel también cuenta con una terraza y se halla a 5 minutos a pie de varios restaurantes y bares
Segmento de Mercado:	<ul style="list-style-type: none"> - Negocios - Familiar - Vacacional
Actividades complementarias :	Traslados al aeropuerto, tour guiados en las cercanías y visitas a sitios de interés.

Fuente: Elaboración propia a partir de , observación científica y entrevistas a directivos hoteles

Tabla 5 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.

4- Hoteles 4 estrellas o de Primera Categoría	
Cabañas Balandra Hotel	
Nº de habitaciones:	31 habitaciones
	27 bungalows
Nº de habitaciones Inclusivas:	-
Franquicia :	Ninguna
Nº de colaboradores:	50 - 70 personas
Oferta:	Las habitaciones son modernas y disponen de televisión de pantalla plana, Wi-Fi gratis, minibar, cafetera y caja fuerte. También incluyen balcón con vistas al jardín o al mar. Los bungalows son sencillos y cuentan con techo abuhardillado revestido de madera y balcón con hamacas. Entre sus servicios se incluyen una piscina exterior, una sauna, un gimnasio, jardines y una sala de juegos. También dispone de un restaurante.
Segmento de Mercado:	<ul style="list-style-type: none"> - Negocios - Familiar - Vacacional
Actividades complementarias :	Traslados al aeropuerto, tour guiados en las cercanías y visitas a sitios de interés.

Fuente: Elaboración propia a partir de Balandra Hotel (2017), observación científica y entrevistas a directivos de hoteles.

Tabla 6 Características principales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.

5- Hoteles 4 estrellas o de Primera Categoría	
Sail Plaza	
Nº de habitaciones:	100 habitaciones
Nº de habitaciones Inclusivas:	-
Franquicia :	Ninguna
Nº de colaboradores:	60 - 80 personas
Oferta:	Cuenta con habitaciones tranquilas cuentan con acceso a Wi-Fi, TVs de pantalla plana, minibar y escritorio. Los dormitorios mejorados también disponen de balcón o vista al océano. Hay servicio a la habitación disponible las 24 horas, todos los días. El hotel incluye transporte desde/hacia el aeropuerto. También cuenta con un restaurante informal y 2 bares (1 con vista al océano), piscina infinita al aire libre, gimnasio y cancha de tenis. Hay disponibles instalaciones para reuniones y estacionamiento.
Segmento de Mercado:	<ul style="list-style-type: none"> - Negocios - Familiar - Vacacional
Actividades complementarias :	Traslados al aeropuerto, tour guiados en las cercanías y visitas a sitios de interés.

Fuente: Elaboración propia a partir de Digito Multimedia (2019), observación científica y entrevistas a directivos de hoteles

2.3 Métodos Aplicados en Investigación

2.3.1 Método inductivo

Se recurre al Método Inductivo, para observar las causas particulares, y determinar la necesidad de discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta, por parte de las autoridades de turismo y los dueños de las empresas, la falta de infraestructura turística para el desarrollo del turismo inclusivo y ausencia de los servicios de calidad para este sector del mercado.

2.3.2 Método deductivo

Gracias al razonamiento deductivo se deriva que es fundamental que los prestadores de servicios, las autoridades, la academia y el sector público trabajen en mancomunidad para que, conjuntamente desarrollen el turismo inclusivo y se orienten al perfeccionamiento de sus actividades y la atención al cliente con discapacidad auditiva. Y sobre todo que en Manta se desarrolle, mediante la planificación estratégica, una gestión exitosa de los recursos y atractivos turísticos.

2.3.3 Método descriptivo

En este método se realiza una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, bien detallada y exhaustiva de la realidad que se estudia. El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores, de esta forma se llegó a conclusiones mucho más detalladas gracias a visitas in-situ.

2.4 Tipos de Investigación

2.4.1 Mixta

El trabajo de titulación (proyecto de investigación) tiene como indicadores: investigación cuantitativa y cualitativa, por lo tanto depende del análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta la atención al cliente con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta y su incidencia en el desarrollo del turismo inclusivo en el cantón.

2.4.2 Bibliográfica

Para este estudio se toma en cuenta investigaciones, libros, sitios web, revistas científicas y autores que hayan investigado acerca de la temática de estudio para poder obtener referencias que permitan reforzar la propuesta, como también las posibles alternativas para mejorar la atención al cliente con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta.

2.4.3 De Campo

Es el estudio in-situ del lugar, para trastear la situación en conflicto del lugar y buscar posibles soluciones a través de la investigación. Mediante técnicas de recolección de datos como la entrevista a principales directivos de los hoteles de 4 y 5 estrellas, quienes están involucrados en el marco de la gestión de sus empresas. Además, de la aplicación de encuestas a trabajadores y colaboradores de estas empresas, para medir el grado de dificultad en la atención a estos usuarios, número de visitas, satisfacción, entre otros aspectos relevantes, que proporcionen datos más acercados de la realidad del objeto de investigación.

2.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.5.1 La entrevista

El cuestionario para entrevista fue estructurado con preguntas abiertas, dirigidas hacia los directivos de los hoteles ya mencionados y encaminadas al diagnóstico de la situación actual, la gestión, el manejo y control de la atención a turistas con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas (figura 4).

2.5.2 La Encuesta

La encuesta es el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño o cuestionario previamente establecido, que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía, Colas y Hernández, 1998). Es así que, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos. La figura 5 muestra el modelo de encuesta aplicada en la investigación.

Entrevista dirigida a los directivos del hotel, para el “DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE MANTA”

Estimado/a, sírvase a responder las preguntas de la manera más objetiva, y sincera. Gracias.

1.- ¿Existen estadísticas que registren en el año, el ingreso de personas con discapacidad auditiva? De ser así puede especificarnos el porcentaje y las respectivas clasificaciones de discapacidades, es decir entre física, mental, auditiva, visual o mental

2.- ¿Que requerimientos son solicitados con más frecuencia por las personas con discapacidad en el hotel?

3.- ¿Cree usted que al darle la debida importancia a la accesibilidad hotelera para personas con discapacidad auditiva, traerá beneficios para el hotel?

4.- ¿Existe algún proyecto que el hotel tenga pensado realizar, para mejorar la accesibilidad hotelera para personas con discapacidad auditiva?

5.- A su criterio, ¿Que mejoras debería realizar el hotel a corto o largo plazo en el equipamiento inclusivo para personas con discapacidad auditiva?

6.- Según su experiencia, ¿Qué debe implementar el hotel para mejorar la inyección con personas con discapacidad auditiva?

7.- ¿Cree usted que el hotel cuenta con personal capacitado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?

8.- ¿A qué tipo de barreras sociales, una persona con discapacidad auditiva tiene que enfrentarse al momento de hospedarse en el hotel?

Figura 4: Modelo de entrevista aplicada en la investigación

Fuente: Elaboración propia

Estimado/a, sírvase a responder las preguntas de la manera más objetiva, y sincera. Gracias.

1.- ¿Ha atendido usted, personas con discapacidad?

SI () NO ()

Si su respuesta es positiva, ¿De qué tipo?

Física ()

Auditiva ()

Visual ()

Mental ()

2.- Específicamente ¿Ha recibido huéspedes con discapacidad auditiva?

SI () NO ()

3.- ¿Con que frecuencia se hospedan personas con discapacidad auditiva?

Cada semana ()

Cada mes ()

Cada año ()

No se han hospedado ()

4.- ¿Qué medidas ha tomado para poder comunicarse y ser bien atendidos las personas con discapacidad auditiva?

Un traductor de señas ()

Otro medio, ¿Cuál? _____

Ningún medio ()

No se ha podido comunicar ()

5.- ¿El personal del hotel, están capacitados para atender a las personas con discapacidad auditiva?

SI () NO ()

6.- ¿El personal del hotel está capacitado en el lenguaje de señas?

SI () NO ()

7.- ¿Cree usted que aprender el lenguaje de señas sea positivo para brindar una mejor servicio equitativo/ igualitario?

SI () NO ()

8.- ¿Algún organismo u organización para personas con discapacidad, a capacitado al personal del hotel acerca de las políticas que se encuentra en la constitución de la república?

SI () NO ()

9.- ¿Cree usted que el personal del hotel esté capacitado en los siguientes temas?

Atención al cliente con discapacidad ()

Habitaciones con señalética con lenguaje de señas ()

Habitaciones indicativas de luces en caso de emergencia ()

Información que se oferta en las habitaciones está presentada en lenguaje de señas ()

Dentro de los eventos que ofrece el hotel, tiene animación turística inclusiva ()

10.- ¿Le gustaría usted, recibir capacitación referente a la inclusión hotelera para personas con discapacidad auditiva?

SI () NO ()

Si su respuesta es positiva, especifique en que temas:

Aprendizaje de lenguaje de señas ()

Normativas de inclusión ()

Adecuación de edificación de los hoteles en normas inclusiva ()

Otros, ¿Cuál? _____

Figura 5: Cuestionario de encuesta aplicada en la investigación

Fuente: Elaboración propia

2.5.3 La observación científica

Esta herramienta resulta importante para la investigación porque permite estudiar y comprender los fenómenos y aspectos que ocurren en el entorno. Esto ayudará a determinar la solución con relación al tema que se investiga, sus causas y consecuencias. Para lograrlo se utiliza la observación: directa e indirecta, visualizando el fenómeno en su campo natural y luego interactuando con todas aquellas personas que tengan relación al tema de investigación (entrevistas y encuestas). Además permite constatar los aspectos mas significativos durante las entrevistas.

2.6 Población y muestra

La población objetivo para la entrevista aplicada se compone de los principales actores de la gestión en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta (directivos).

La población objetivo para la encuesta aplicada, está conformada por los colaboradores de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta, provincia de Manabí; dado que el cantón posee 9 hoteles considerados de 4 y 5 estrellas y cada uno de ellos alberga un promedio de 100 trabajadores, harían un universo de 900 hab. El listado de hoteles que tomaron parte de la muestra se enlistan en la figura 6.



Figura 4 Listado de hoteles encuestados.

Fuente: Elaboración propia

Para calcular la muestra es requisito hacer uso de una fórmula matemática, la cual según la Asociación Americana de Psicología – APA es la siguiente:

$$n = Z^2 p * q N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

N= población o universo

Z= nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error muestral

Para calcular el valor de Z se elige el nivel de confianza que necesitamos en el muestreo:

97,5 % = 2,24

85 % = 1,44

80 % = 1,28

75 % = 1,15

El margen de error se obtuvo a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%. Finalmente, existen dos cantidades estables en la fórmula que son: la cantidad de sujetos de la población que tienen en común la variable que buscamos medir (p). El número de individuos que no comparten esa variable, se marca con (q). En estos casos se coloca 0,5 para ambos, es decir p= 0,5 y q= 1-p (1-0,5).

Al reemplazar la fórmula quedaría:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{1,44^2 (0,5) * 0,5 (900)}{0,05^2 (900 - 1) + 1,44^2 (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{(2,07) 0,5 * 450}{0,0025 (899) + 2,07 (0,25)}$$

$$n = \frac{1,04 * 450}{2,25 + 0,52}$$

$$n = 468 / 2,77$$

$$n = 168 \text{ Muestreo}$$

2.7 Procedimiento Metodológico de la Investigación

Para llevar a cabo una propuesta que se ajuste a las necesidades y resolución del problema que aquí se plantea, es necesario la búsqueda de alternativas viables y basándose en varios autores se definen los pasos, técnicas y herramientas a utilizar en el desarrollo metodológico de la investigación y que se desarrollaran en el capítulo III, los mismos que se sintetizan a continuación en la tabla 7.

Tabla 7 Proceso metodológico de la investigación.

Pasos	Métodos, técnicas y herramientas
1. Diagnóstico para la capacitación: necesidades, deseos y falencias	Entrevistas y encuestas, observación científica,
2. Descripción general de los establecimientos	Visitas de campo, observación científica
3. Redacción de objetivos	FODA
4. Programación	Taller con lluvia de ideas
5. Cronograma de actividades	
6. Ejecución	Instrucción directa, seminarios, conferencias y talleres, aprendizaje experto-aprendiz
7. Monitoreo y control de resultados	Lista de chequeo

Fuente: Creación propia a partir de Villacrés (2016) y Vecino (2017)

CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se detallan las evidencias que se obtienen en el diagnóstico y, junto con los fundamentos teóricos, dan las pautas para desarrollar una alternativa que responda a la solución del problema planteado. Es importante aclarar que el capítulo se compone de resultados y discusión en la misma instancia, por lo tanto, a cada uno de los resultados se le agrega su respectiva discusión, fundamentada en la teoría del Capítulo I.

3.1 Análisis de entrevistas a directivos

Las entrevistas llevadas a cabo en la ciudad de Manta en el mes de febrero de 2019 a los directivos de los principales hoteles de 4 y 5 estrellas (anexo 1), quienes forman parte activa del turismo en la provincia; componen las bases para dar una visión más acercada de qué ocurre con la atención al cliente con discapacidad auditiva, además de los pormenores del turismo local en estos establecimientos. La tabla 8 expone en resumen la información recopilada en las entrevistas, es decir un análisis cualitativo. Tabla 8 Resumen de entrevistas

Nombre / Cargo / Empresa	Pregunta	Interpretación
Ing. Juan Carlos Azanto / Administrador / Hotel Mar Azul Lcda. Julia Pinoargote / Jefa de Talento Humano / Manta Host Hotel Ing. Paúl Andrade / Gerente General / Cabañas Balandra Hotel	¿Existen estadísticas que registren en el año, el ingreso de personas con discapacidad auditiva?	No existen estadísticas en general, solo pequeños datos de ingresos esporádicos.
	¿Qué requerimientos son solicitados con más frecuencia por las personas con discapacidad en el hotel?	Accesibilidad para sillas de ruedas, letreros y cartas en idioma Braille.
	¿Cree usted que al darle la debida importancia a la accesibilidad hotelera para personas con discapacidad auditiva, traerá beneficios para el hotel?	En definitiva solo aumentaría un poco el incremento de visitas.
	¿Existe algún proyecto que el hotel tenga pensado realizar, para mejorar la accesibilidad hotelera para personas con discapacidad auditiva?	Hay algunos proyectos piloto, como ascensores inclusivos, adecuar habitaciones y pantallas audiovisuales en las instalaciones.
	¿Qué mejoras debería realizar el hotel a corto o largo plazo en el equipamiento inclusivo para personas con discapacidad auditiva?	Entrenar al personal en lenguaje de señas.
	¿Qué debe implementar el hotel para mejorar la inyección con personas con discapacidad auditiva?	Realizar capacitaciones en lenguaje de señas y otros aspectos que ayuden a entender a este tipo de clientes
	¿Cree usted que el hotel cuenta con personal capacitado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?	No cuentan con el personal adecuado. Solo 1 hotel cuenta con 1 persona que conoce el lenguaje de señas.
¿A qué tipo de barreras sociales, una persona con discapacidad auditiva tiene que enfrentarse al momento de hospedarse en el hotel?	De comunicación, de entendimiento y de accesibilidad.	

Fuente: Elaboración Propia.

Como se examina en la tabla anterior, aun cuando la capacitación turística juega un papel notable en la economía de los hoteles de 4 y 5 estrellas, los directivos poco o nada hacen por emprender planes de capacitación específica en temas como el que este estudio presenta. Si bien el Estado brinda las facilidades para llevar por ejemplo capacitaciones de esta índole, las empresas hoteleras de la ciudad no prestan la atención merecida a este sector del turismo que cada día tiene más adeptos.

Como se detalló en el marco teórico, en Manta casi la totalidad de las ofertas y servicios turísticos de los hoteles no están orientados hacia las personas con discapacidad auditiva. Koster & Budke 2001 (citado Pastor y Espeso, 2015) reconocen que el sector público tiene una función de control y coordinación, pero los esfuerzos no son suficientes y requieren de una articulación e involucramiento de todas las partes para lograr una mejora en los procesos de atención al turista con discapacidad, hospedaje, guianza y otros elementos que conforman el turismo en los diferentes sectores donde este se desarrolla.

3.2 Análisis de encuestas al personal de los hoteles:

Las encuestas llevadas a cabo durante varios meses de visitas a los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta a los colaboradores de los establecimientos y las matrices de las preguntas y respuestas se sintetizan en el anexo 2.

Acerca de si los trabajadores de los hoteles de 4 y 5 estrellas han atendido a personas con discapacidad, 62% de las personas encuestadas lo han hecho, asimismo el 38% restante asegura que no ha tenido la oportunidad de atender a este tipo de cliente (figura 7).

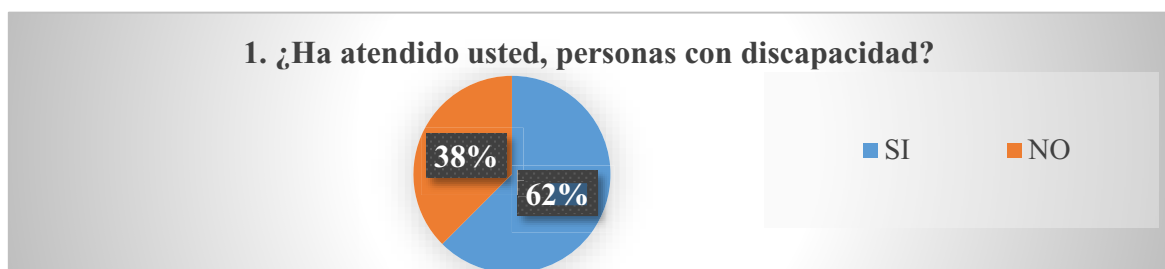


Figura 5 Atención a personas con discapacidad en los hoteles de 4 y 5 estrellas.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los visitantes y sus tipos de discapacidad que han recibido los colaboradores de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta, el 49% ha recibido en su mayoría personas con discapacidad física, el 32% ha recibido sobretodo turistas con problemas de

audición, otro 8% recibe acostumbradamente visitantes con discapacidad visual, mientras que el 11% restante lo ha hecho con problemas de salud mental (figura 8).

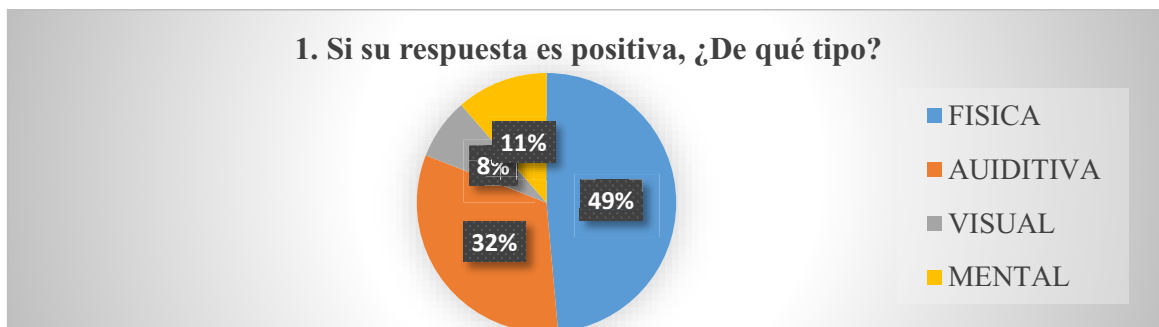


Figura 6 Tipos de discapacidad que más reciben los colaboradores en los hoteles de 4 y 5 estrellas.

Fuente: Elaboración propia

Estos criterios indican que las personas encuestadas en su mayoría han tenido la oportunidad de recibir y atender personas con algún tipo de discapacidad, por tanto tienen noción del trato y manejo de este grupo vulnerable del turismo, además de aspectos de interés como gustos, preferencias y necesidades.

Respecto a que si los trabajadores de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Manta han recibido específicamente huéspedes con discapacidad auditiva, 68% de la muestra dice que en efecto lo ha hecho. No obstante, 32% asegura que no se ha presentado la oportunidad (figura 9).



Figura 7 Arribo de huéspedes con discapacidad auditiva.

Fuente: Elaboración propia

Las aportaciones dictadas por los encuestados muestran que un gran porcentaje de las personas con discapacidad que se alojan en los hoteles de la ciudad, son personas con discapacidad auditiva, por tanto es un segmento de mercado que debe ser estudiado y atendido de la mejor manera.

En lo que respecta a la frecuencia con la que se hospedan las personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad, 16% de las personas encuestadas expresan que lo hacen cada semana, 12% afirma que suele ser cada mes, de la misma forma

62% menciona que la mayoría de visitas son anuales y el 10% restante asegura que nunca se hospedan personas con discapacidad auditiva (figura 10).



Figura 8 Frecuencia de hospedaje de las personas con discapacidad auditiva.

Fuente: Elaboración propia

Esto muestra que en los diferentes niveles las personas con discapacidad auditiva utilizan los servicios hoteleros que ofrece la ciudad de Manta y que merece prestar la debida atención a este grupo que busca gozar de un turismo inclusivo en todos los ámbitos.

En razón de las medidas que han tomado los colaboradores para poder comunicarse con huéspedes con discapacidad auditiva, 37% de las personas consultadas enuncian que han tratado o usado un traductor de señas, 36% explica que ha utilizado otros medios como hablar alto, usar lenguaje kinestésico, escritura o solicitar ayuda de algún acompañante, 1% menciona que no ha utilizado ningún medio porque no le ha tocado atenderlos, finalmente, 26% dice que ha intentado comunicarse, pero no lo ha logrado (figura 11).



Figura 9 Medidas tomadas para atender a las personas con discapacidad auditiva.

Fuente: Elaboración propia.

Estos datos revelan la importancia de implementar varios métodos de comunicación en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad, hacia los visitantes con discapacidad auditiva, entre ellos el lenguaje de señas.

En lo que concierne a que si los colaboradores están aptos para atender a cliente con discapacidad auditiva, 3% de la muestra explica que si está en condiciones de hacerlo, mientras que, 57% contradice estas respuestas al asegurar que no se encuentra capacitado para hacer esta labor (figura 12).



Figura 10 Capacidad de personal hotelero para atender clientes con discapacidad auditiva.

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados exponen las debilidades que presentan los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad, el personal que atiende a este segmento no está debidamente capacitado y en condiciones adecuadas para recibir a este grupo de personas. Dicho esto, este corolario apunta directamente al objetivo base de esta investigación; diagnosticar el estado de la atención al cliente con discapacidad auditiva en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta, para luego buscar una propuesta que se ajuste y resuelva en gran medida, estas debilidades que resulten durante el sondeo, esto aún cuando los entrevistados supieron manifestar que el GAD de la ciudad de Manta, capacitaron al personal de dichos hoteles, debido a que ellos están en un proceso de convertir a Manta en un destino inclusivo.

En relación a que si el personal de los hoteles está capacitado, el 86% explica que si están capacitados, mientras que 14% expone que los colaboradores no conocen el lenguaje de señas (figura 13).

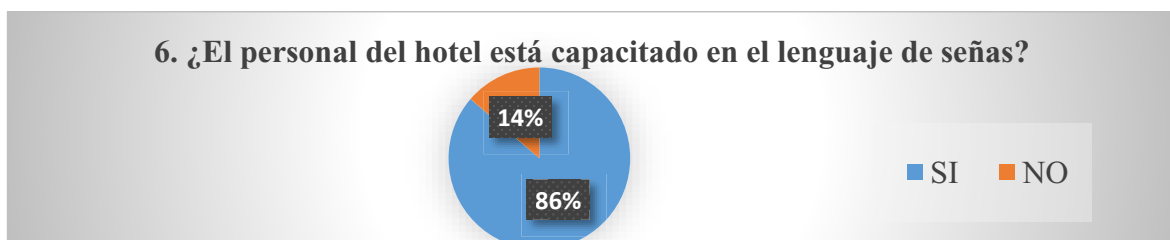


Figura 11 Personal capacitado en lenguaje de señas.

Fuente: Elaboración propia

Estos testimonios demuestran que la gestión de capacitaciones en temas específicos como el lenguaje de señas, no se está realizando en beneficio de los colaboradores y esto se refleja en que los trabajadores no estén en condiciones de dar un buen servicio a los turistas con discapacidad auditiva.

En cuanto a la opinión sobre si el lenguaje de señas es positivo y que puede traer beneficios, además de mejorar la calidad del servicio, 92% de los encuestados, estuvieron de acuerdo en que es muy positivo saber este tipo de lenguajes, mientras tanto el 8% dice que no lo ve muy importante y considera bastante confuso aprenderlo (figura 14).

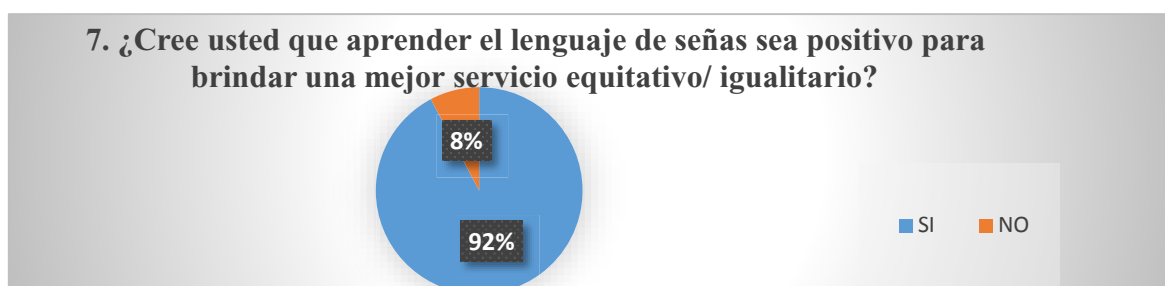


Figura 12 Aprender lenguaje de señas es positivo para un mejor servicio.

Fuente: Elaboración propia

Estas cifras demuestran que las personas encuestadas ven los beneficios de conocer el lenguaje de señas y lo mucho que mejoraría el servicio hacia las personas con discapacidad auditiva; sin embargo, algunos reconocen que este tipo de lenguaje es muy complicado de aprender y no ven los beneficios en primer orden. En cuanto a la gestión de capacitaciones impartidas por instituciones de gobierno, 97% de los consultados dicen que ningún ministerio, distrito, municipio o universidad se ha preocupado por impartir capacitaciones que incluyan temas de discapacidades y sólo el 3% sobrante asevera que el GAD de Manta, es la única entidad que ha impartido capacitaciones sobre el tema de estudio (figura 15).

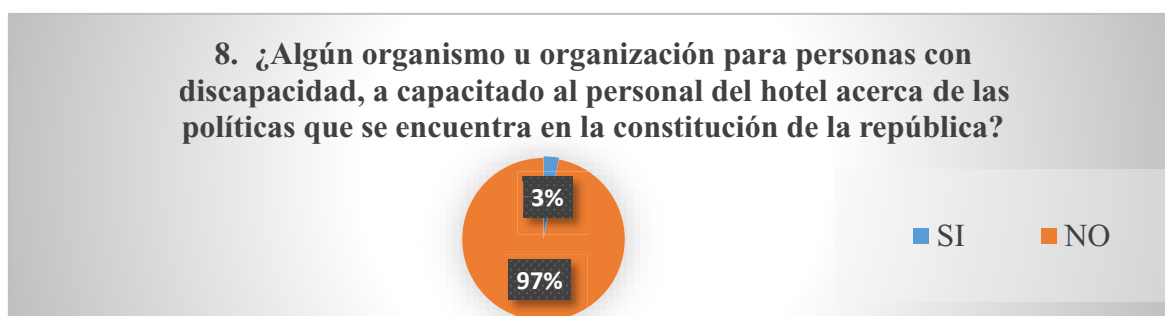


Figura 13 Organismos que hayan gestionado capacitaciones acerca del tema de estudio.

Fuente: Elaboración Propia.

Estas respuestas son precisas y detallan con seguridad la necesidad de una capacitación adecuada para mitigar las insolvencias del turismo inclusivo en los hoteles de 4 y 5 estrellas antes mencionados.

Respecto a los temas en que el hotel está capacitado y/o equipado para atender huéspedes con discapacidad auditiva, 37% de los encuestados reconoce que existe algo de conocimiento sobre la atención a personas con discapacidad, el 12% alega que las habitaciones tiene señaléticas que facilitan el acceso para todas las personas, el 9% cerciora que existen luces indicativas de emergencia que ayudan a dirigir a personas con discapacidad en sucesos e imprevistos, apenas un 7% dice que existe la información necesaria en las habitaciones para todo tipo de huésped y finalmente el 37% asegura que de vez en cuando se realizan eventos con animación turística inclusiva para que todas las personas participen de los mismos (figura 16).



Figura 14 Temas en los que el hotel está capacitado y/o equipado.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran que los hoteles de 4 y 5 estrellas están medianamente capacitados y equipados en temas de inclusividad, es notable la idea de que falta mucho por mejorar en casi la totalidad de las áreas (habitaciones, pasillos, ascensores, salones de eventos, etc.) y esto merma en gran medida la calidad de los servicios prestados.

Referente a que si los trabajadores quieren recibir capacitaciones en temas de inclusión hotelera y turística, el 100% de los encuestados están de acuerdo en que necesitan y quieren ser capacitados en todos los temas posibles referente a la inclusión turística y hotelera (figura 17).

10. ¿Le gustaría usted, recibir capacitación referente a la inclusión hotelera para personas con discapacidad auditiva?

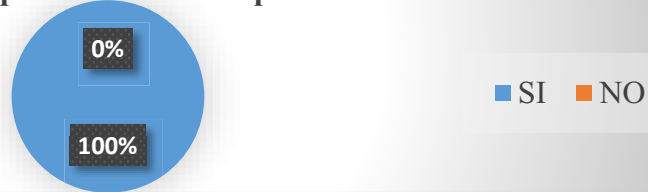


Figura 15 Otros aspectos de interés sobre buenas prácticas de turismo comunitario.

Fuente: Elaboración propia

Lo que respecta a los temas en que desean capacitarse los colaboradores hoteleros, el 29% quiere recibir clases de lenguaje de señas, el 20% está de acuerdo en recibir cátedra acerca de normas y leyes que rigen a las personas con discapacidad, un 35 % asegura que es necesario aprender sobre la adecuación de edificios de hoteles en normas inclusivas y; el 16% restante tiene otros temas como prioridad para aprender, referente a la inclusión hotelera y turística (figura 18).

10. Si su respuesta es positiva, especifique en que temas:

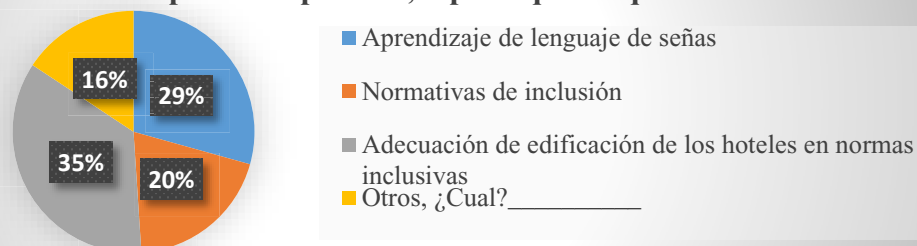


Figura 16 Temas específicos en los que quieren ser capacitados los colaboradores hoteleros.

Fuente: Creación propia

Como muestran las deducciones anteriores, quienes trabajan a diario en los hoteles de 4 y 5 estrellas quieren recibir capacitaciones en diversos temas señalados en el apartado anterior, pero además de otros muy importantes como el manejo del sistema Braille, el uso de softwares que faciliten la comunicación con personas con discapacidad, cartas y menú en sistema Braille también, entre otros.

Los resultados expresados en los párrafos anteriores va en concordancia con lo expresado por autores como: Endara (2014) en su investigación desarrollada en la provincia de Pichincha – Quito manifiestan “Que el segmento de las personas con discapacidad aumenta y su participación en el turismo también. Es por eso que el turismo accesible hoy en día es un negocio rentable que se puede poner en práctica en Ecuador. Por esta razón que es necesario comprender las necesidades de este sector y ponerlas en práctica

en la oferta turística”. De igual manera, el autor revela en sus resultados que “el verdadero objetivo que debe priorizarse: es que el turismo accesible es un hecho, como para el resto de la población sin discapacidad. Es necesario, por tanto, de incorporar el turismo accesible entre las prioridades para el desarrollo del turismo y la inversión pública y privada”.

Así mismo, Castro (2016) quien en su trabajo realizado en la ciudad de Ambato afirma “Los cambios diversos a que se enfrentan las empresas hoteleras debido a las nuevas tendencias que surgen en su entorno, sumándole la información escasa que existe en el país con respecto a la materia de accesibilidad en los hoteles y las necesidades del turista con discapacidad, justifican los intereses de este tipo de investigaciones”.

Finalmente, “la eliminación de barreras arquitectónicas, la información, la calidad de servicio, el cambio de actitud sobre el personal administrativo y de servicios sobre las facilidades que debería tener este segmento de mercado al momento de hacer uso de un servicio turístico, fomentar la capacitación, los lineamientos de infraestructura, juegan un rol vital a la hora de lograr un nivel alto de satisfacción de los visitantes con discapacidad auditiva” (Guzmán, 2016). Este autor realizó un estudio en la ciudad de Ibarra y hace énfasis en darle un grado de importancia alto a la infraestructura de los hoteles, a la composición del talento humano en la institución y por sobre todo el fomento de la capacitación constante al cambio de tendencias y nuevos mercados de personas con discapacidad en el país y la región.

3.3 Redacción de objetivos

La información principal que muestra la tabla 9, es el resultado del análisis de la información recopilada en las entrevistas, revisadas en apartados anteriores. Cabe recalcar que por motivos de proximidad, segmento de mercado, objetivos, número de colaboradores y características similares, sólo se realizó un ejercicio FODA para las cuatro comunidades que aquí se estudian.

Tabla 9 Análisis FODA en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta.

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Están a la cercanía de variedad de recursos y atractivos turísticos naturales y culturales. 2. Espacios para recibir capacitación (centro de eventos y conferencias). 3. Constan con el personal y equipo técnico necesario para impartir las capacitaciones. 4. Facilidad para acoplarse y adaptarse a los cambios que las capacitaciones generen. 5. Colaboradores dispuestos a mejorar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las autoridades de Turismo provinciales y nacionales están comprometidas a ayudar en las capacitaciones (MINTUR, GPM). 2. Apoyo de otros organismos (ULEAM). 3. Múltiples fuentes de financiamiento. 4. Políticas públicas para fortalecer el turismo inclusivo. 5. Utilización de nuevas técnicas de enseñanza- aprendizaje.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de personal capacitado. 2. Desconocimiento para abordar ciertos temas de inclusión hotelera y turística. 3. Incapacidad para tomar la iniciativa. 4. Falta de motivación. 5. Falta de visión para entender la magnitud e importancia de manejar el lenguaje de señas u otros medios de comunicación de discapacidades. 6. Poco involucramiento de los líderes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinterés de autoridades locales (GAD, Dirección de Turismo). 2. Lentitud en los procesos a nivel público nacional. 3. Disponibilidad de las personas, las autoridades y los organismos gubernamentales. 4. Baja afluencia de este tipo de clientes a los establecimientos.

Fuente: Elaboración propia.

Los objetivos forman parte de los fines que busca todo proyecto de investigación, en este caso; al tratarse de un plan de capacitación en buenas prácticas de atención al cliente con discapacidad auditiva, para los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta, es preciso buscar:

- Perfeccionar el talento humano y profesional de sus servidores, para incrementar el número de visitantes que poseen os hoteles en la ciudad; y ponerlas al servicio de los turistas nacionales y extranjeros con discapacidad auditiva.

- Desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes para conseguir una actuación adecuada en una actividad o conjunto de actividades relacionadas con el turismo inclusivo.
- Ampliar en los colaboradores sus potencialidades, el mejoramiento del trabajo en equipo y del individual, a través de la innovación en buenas prácticas de turismo atención al cliente con discapacidad auditiva.
- Mitigar las debilidades de los colaboradores, con miras a incrementar la productividad, la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente con discapacidad auditiva.

3.4 Programación

Con la información adquirida en la detección de necesidades, deseos y falencias de capacitación (tabla 9) se procede a especificar los temas que son incluidos en el Plan de Capacitación, en donde se hace constar un conjunto de acciones planteadas en función de las actividades a las que se dedican las empresas antes mencionadas. Resulta importante establecer que cada actividad va acompañada de un responsable y el presupuesto en base a 20-30 colaboradores por actividad (tabla 10).

Tabla 10: Plan de capacitación.

Actividad	Recursos	Insumos e implementos	
Preparación de seminarios y talleres con el tema: “ La hospitalidad como buena práctica de todas las actividades de la empresa”.	Técnicos	Hospedaje	\$500
	Económicos	Alimentación	\$800
	Materiales	Vestimenta, distintivo, material de apoyo y logística, papelería y folletería, entre otros.	\$500
	Humanos		
Uso del Marketing tradicional y el contacto directo con los clientes con discapacidad.	Técnicos	Internet	\$390
Económicos	Computadoras		
Humanos	Redes sociales		
Realización de encuestas a los clientes con discapacidad para analizar su visión sobre el servicio que la empresa les brinda.	Humanos	Material de apoyo y logística, papelería y folletería, entre otros.	\$300
Económicos			
Materiales			
Curso – taller de varios meses sobre el lenguaje de señas	Humanos	Transporte	\$100
	Económico	Alimentación	\$1050
	Técnicos	Material de Apoyo	\$400
		Hospedaje	\$2000
Personal a cargo de la capacitación adaptarán el curso a las necesidades exactas de la empresa y de los clientes con discapacidad auditiva	Humanos (bien capacitados)	Transporte	
Materiales	Alimentación		
Técnicos	Material de Apoyo		

Realización de mesas de trabajo con otros hoteles y organismos de gobierno local o regional, para establecer compromisos, acuerdos y acciones en beneficio del cliente con discapacidad auditiva.	Humanos	Maquetas	\$1000
	Técnicos	Papelería	\$100
	Materiales	Adecuación Espacio	\$100
		Alimentación	\$1000
		Transporte	\$100
Capacitación constante para aprovechar al máximo el proceso de cambio, lo que enfoca una nueva visión del servicio de atención a clientes con discapacidad auditiva.	Técnicos	Personal capacitador.	\$2000
	Humanos	Material de apoyo.	\$150
	Económicos	Proyector	\$0
		Escenarios	\$200
		Alimentación	\$500
		Transporte	\$200
Apertura de nuevos enfoques de mercados en donde se oferten productos turísticos y hoteleros nuevos para personas con discapacidad auditiva (turismo de aventura, senderismo, camping, fotografía, etc.)	Económicos	Promoción	\$5000
	Humanos	Programa de gestión de calidad	\$3000
		Personal capacitador	\$750
Implementación de un manual de atención al cliente con discapacidad auditiva, disponible para todo el personal de contacto directo con los huéspedes.	Económico	Personal capacitador	\$750
	Técnicos	Redacción e impresión de copias	\$800
	Humanos		
Taller que proporcione técnicas para aprender a dar un mejor servicio al cliente con discapacidad, y llevarlo a la práctica durante el proceso de compra-venta	Humanos	Personal capacitador.	\$1000
	Técnicos	Material de apoyo.	\$150
	Económicos	Proyector	\$0
		Escenarios	\$200
		Alimentación	\$500
		Transporte	\$100
Charla sobre la cortesía, buen trato y no-discriminación.	Humanos	Personal capacitador.	\$200
	Técnicos	Material de apoyo.	\$150
	Económicos	Proyector	\$0
		Escenarios	\$200
		Alimentación	\$500
		Transporte	\$100
Total			\$24.000

Fuente: Elaboración propia, a partir de: Novicompu, Publiprint, entrevistas al Ing. Adrian Yanez (administrador de Hotel La Cultura), Econ. Pedro Lopez (jefe de costos del hotel Oro Verde) y Econ. Fabian Barcia (tutor de tesis).

3.5 Ejecución

Una vez establecidas las acciones y contenidos del plan de capacitación se procede a la ejecución del plan, para lo cual se deben organizar los talleres, charlas, seminarios y demás con contenidos específicos, objetivo a conseguir, duración en horas y otros aspectos a consideración del autor que, a través de consulta a representantes hoteleros, se determina el cronograma de actividades (tabla 11).

De igual manera, es preciso presentar la propuesta del plan de capacitación al GAD Manta, la ULEAM e instituciones ONG, con el fin llegar a acuerdos y definir una posible ayuda de parte de las autoridades de turismo del cantón. Pero sobretodo, conseguir el financiamiento para ejecutar el plan en su totalidad, por el beneficio del turismo en la ciudad.

La ejecución total del plan se llevará acabo en medida de las disposiciones que estipulen los gestores hoteleros, de acuerdo a la prioridad de sus necesidades y ajustándose a los recursos disponibles.

3.6 Cronograma de Actividades

Tabla 11 Cronograma de actividades para el plan de capacitación, prorrateado a 3 meses.

Programa	Tiempo (horas)	2018																																																							
		ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Preparación de seminarios y talleres con el tema: “ La hospitalidad como buena práctica de todas las actividades de la empresa”.	12																																																								
Uso del Marketing tradicional y el contacto directo con los clientes con discapacidad.	24																																																								
Realización de encuestas a los	12																																																								

3.7 Monitoreo y control de resultados

El compendio de la lista de chequeo a utilizar, para medir el índice de cumplimiento y contenidos; además, de determinar si el desarrollo del plan es adecuado. La propuesta de jornada es de 2 horas diarias en días laborales, con participación activa y compromiso de todas las partes (tabla 12).

Tabla 12 Lista de chequeo aplicada en la investigación.

Requisito o condición	Escala			
	1 Inadecuado	2 Poco adecuado	3 Adecuado	4 Muy adecuado
Responder obligatoriamente todos los Ítems:				
Objetivo				
Contenido				
Metodología				
Duración				
Recursos necesarios				
Capacitador				
Satisfacción				
Total				

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Se determinó el marco teórico y la metodología, oportuno para el desarrollo de la investigación, la misma que está apoyada en la revisión bibliográfica de varias fuentes formales e informales, ajustándose al tema de estudio.

Mediante técnicas de investigación, como las visitas de campo, las encuestas y observación científica, se pudo constatar que en los hoteles objeto de investigación los trabajadores tienen bajo conocimiento sobre atención al cliente con discapacidad auditiva y tienen falencias a la hora de comunicarse con este segmento de mercado.

Siendo la particularidad de la investigación, se constituyó un plan de capacitación en buenas prácticas de atención al cliente con discapacidad auditiva. Dicho plan consta de diversas actividades específicas, tiempo, recursos y presupuesto que responden a diligencias afines al sector turismo inclusivo en estas empresas.

Gracias a la gestión llevada a cabo por parte del autor se lleva a cabo la entrega de propuesta a la Facultad de Turismo y Hotelería de la ULEAM y el GAD Manta (Dirección de Turismo) como parte de los objetivos finales de esta investigación.

RECOMENDACIONES

1. Se debe considerar que el sector público y los prestadores de servicios hoteleros se debe llevar a cabo la ejecución de nuevos planes de capacitación turística, diferenciados en estos sectores, para crear así otras alternativas de bienestar y desarrollo a sus habitantes.
2. De la misma manera, todas las empresas que aquí se hace alusión, junto con sus colaboradores, deben asumir el reto de hospedar a todas las personas por igual, ya que al final se convierte en un bien colectivo que beneficia a todos y; para ello, se sugiere la ejecución de planes educativos como el que aquí se plantea.
3. Además, es conveniente que las autoridades con competencia en el área turística busquen alternativas para posicionar a Manta como un destino turístico inclusivo en la provincia de Manabí, para así llamar la atención de propios y extraños, motivándolos a hospedarse en los hoteles que se hallan en este sector de la costa ecuatoriana.
4. Por otro lado, se recomienda mejorar la infraestructura de accesibilidad, los pasillos, sitios de estar, habitaciones, áreas de recreación, restaurantes, estacionamientos y jardines en los hoteles en mención para solventar las necesidades de las personas con discapacidad auditiva; en su arribo y estadía en las instalaciones. Las adecuaciones más necesarias pueden ser las siguientes:
 - Situar luces de aviso de emergencia en todas las instalaciones, que permita identificar mediante colores el grado de peligro al cual se enfrentan las personas con discapacidad auditiva.
 - Instalar botones o mecanismos automáticos en habitaciones y restaurantes que faciliten las solicitudes de alimentos, bebidas o algún otro tipo de requerimientos de los huéspedes con discapacidad auditiva (servicio a la habitación, taxis, etc.)
 - Acompañar, además del castellano el lenguaje de señas en Menús y cartas de los bares y restaurantes de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad.
5. Finalmente, es meritorio hacer llegar a la academia solicitudes para continuar con la implementación de estudios de esta naturaleza, que ayuden a mitigar las debilidades que presenta el turismo en los diferentes sectores de la ciudad de Manta.

BIBLIOGRAFÍA

- ASAMBLEA NACIONAL. (2012). Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial N° 796. Quito – Ecuador.
- Balandra Hotel. (2017). Cabañas Balandra Hotel en Manta. Recuperado de: <https://www.balandrahotel.com/en/>
- Boudeguer., A, Prett., P, & Squella., P. (2010). *Manual Universal de Accesibilidad*. Corporación Ciudad Accesible. Santiago de Chile
- Boullon, R. (1993). *Las actividades turísticas y recreativas*. Editorial Trillas. México.
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- Cárdenas, F. (2001). *Comercialización del Turismo. Determinación y Análisis del Mercado*. 3ra. ed. Editorial Trillas. México.
- Castro., J. (2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. Tesis de pregrado. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Ambato – Ecuador.
- Comité Nacional de Personas con Discapacidad de Bolivia, (2019). CONALPEDIS. Recuperado de: <http://www.conalpedis.gob.bo/>
- CORMIN. (2013). *Manual Buenas Prácticas en la Interacción con las personas con Discapacidad*. Recuperado de: http://www.convenciondiscapacidad.es/wp-content/uploads/2017/09/64_Buenas_practicas.pdf
- Digito Multimedia. (2019). Mantahost Hotel. Recuperado de: <https://mantahosthotel.com/>
- Dirección de Turismo del GAD Manta. (19 de diciembre de 2019). *Manta Alcaldía*. Recuperado de: <https://www.manta.gob.ec/>
- Endara., K. (2014). *Análisis de la demanda turística que puede acceder a la mariscal con discapacidad física y propuesta de mejoras a la oferta turística actual*”. Tesis de pregrado. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, Quito – Ecuador.

- Fundación Empresarial para la Acción Social. (2014). *Tipos de Discapacidad*. Recuperado de: <https://fundemas.org/tipos-de-discapacidad>
- GAD Manta. (13 de mayo del 2010). *Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta*. Recuperado de: <http://www.manta.gov.ec>
- Guzmán., M. (2016). *Oferta y demanda hotelera del segmento de mercado de personas con discapacidad, para el diseño de una guía turística que impulse el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra*. Tesis de pregrado. UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. Ibarra – Ecuador.
- Hernández., A. (2004). *Las personas con discapacidad: su calidad de vida y la de su entorno*. *Aquichan*, 4(4), 60-65. ISSN: 1657-5997. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=741/74140408>
- Hotel Mar Azul. (2013). Hotel Mar Azyl Manta. Recuperado de: <http://www.marazulhotel.com.ec/>
- Huerta., J. (2006). *Discapacidad y accesibilidad. La dimensión desconocida*. Fondo Editorial del Congreso del Perú. Lima- Perú.
- Ibarra., J, & Panosso., A. (2016). *Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización*. 14 (1), 7-41. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/881/88143642004/html/index.html>
- Jurado., J. (2010). *El turismo accesible, un pujante y poco conocido modelo turístico*. España. Universidad de Huelva.
- López., F. (2002). *Libro Verde, Accesibilidad en España*. IMSERSO: Madrid, Ed. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales; p 37.
- López., F. (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. Ed. IMSERSO. Madrid, España: p 233 – 236.
- MAECE & Fundación ONCE. (2014). ECUADOR GUÍA VIRTUAL DE TURISMO ACCESIBLE. Manabí. Recuperado de: <https://turismoaccesible.ec/site/travel-directory/hotel-poseidon/>

- Martínez, E. y Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencia Principios y Métodos*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Disponible en: www.sence.cl
- Ministerio del Trabajo. (Noviembre de 2015). *PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN PARA EL SECTOR PÚBLICO 2015 - 2017*. Recuperado de: www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/Plan-Nacional-de-Capacitacion-para-el-Sector-Publico-2015-2017.pdf
- OMS. (16 de enero del 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Discapacidad y Salud. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- OMT. (2007). Organización Mundial del Turismo OMT. Recuperado de: media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-básico
- OMT. (2013). *Recomendaciones de la OMT, por un turismo accesible para todos*. Madrid, España.
- OSHA. (20 de marzo de 2013). CEPA. Recuperado de: www.osha.gov/dte/grant_materials
- Pastor, M. y Espeso, P. (2015). Capacitación turística en comunidades indígenas. Un caso de Investigación Acción Participativa (IAP). *El Periplo Sustentable*, 29(28) 171 - 208
- Polo., M, & López., M. (2006). *ACTITUDES HACIA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA*. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 17(2) ,195-211. ISSN: 1139-7853. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3382/338230775004>
- Sampieri., R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. México.
- Servicio de Información sobre Discapacidad (7 de enero de 2011). *SID*. Recuperado de: www.sid.usal.es
- SNGJ. (6 de mayo de 2015). SISTEMA NACIONAL DE GARANTÍA JUVENIL. Recuperado de: www.ehu.eus/documents/

UNESCO., (2014). Sistema de información de tendencias educativas en América latina.

Recuperado de:

http://www.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/bo_0268.pdf

Villacrés, B. (2016). Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Recuperado de:

https://recursos.esPOCH.edu.ec/load_bin.php?mime=pdf&thumb=0&file=2592.

World Hoteles Distintive. (2019). Hotel Oro Vere Manta. Recuperado de:

<https://www.oroverdemanta.com/es>

ANEXOS

1.- ¿Existen estadísticas que registren en el año, el ingreso de personas con discapacidad auditiva? De ser así puede especificarnos el porcentaje y las respectivas clasificaciones de discapacidades, es decir entre física, mental, auditiva, visual o mental

NO EXISTE

2.- ¿Que requerimientos son solicitados con más frecuencia por las personas con discapacidad en el hotel?

ACCESO PARA SILLA DE RUEDAS O PISOS BAJOS

3.- ¿Cree usted que al darle la debida importancia a la accesibilidad hotelera para personas con discapacidad auditiva, traerá beneficios para el hotel?

SI, PERO POCOS POR AHORA

4.- ¿Existe algún proyecto que el hotel tenga pensado realizar, para mejorar la accesibilidad hotelera para personas con discapacidad auditiva?

NO

5.- A su criterio, ¿Que mejoras debería realizar el hotel a corto o largo plazo en el equipamiento inclusivo para personas con discapacidad auditiva?

ENTRENAR AL PERSONAL EN LENGUAJE DE SEÑAS

6.- Según su experiencia, ¿Qué debe implementar el hotel para mejorar la inyección con personas con discapacidad auditiva?

PROMOCIONAR LO INDICADO EN EL PUNTO ANTERIOR

7.- ¿Cree usted que el hotel cuenta con personal capacitado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?

MUY POCO

8.- ¿Qué tipo de barreras sociales, una persona con discapacidad auditiva tiene que enfrentarse al momento de hospedarse en el hotel?

BARREAS DE COMUNICACIÓN

Ing. Paul Andrade
-ante-

Anexo 1: Modelo de entrevista aplicada en la investigación
Fuente: Elaboración propia

1.- ¿Ha atendido usted, personas con discapacidad?

SI () NO ()

Si su respuesta es positiva, ¿De que tipo?

Física

Auditiva

Visual

Mental

2.- Específicamente ¿Ha recibido huéspedes con discapacidad auditiva?

SI () NO ()

3.- ¿Con que frecuencia se hospedan personas con discapacidad auditiva?

Cada semana ()

Cada mes ()

Cada año ()

No se han hospedado ()

4.- ¿Que medidas ha tomado para poder comunicarse y ser bien atendidos las personas con discapacidad auditiva?

Un traductor de señas ()

Otro medio ¿Cual? _____

Ningún medio ()

No se ha podido comunicar ()

5.- ¿El personal del hotel, están capacitados para atender a las personas con discapacidad auditiva?

SI () NO ()

6.- ¿El personal del hotel está capacitado en el lenguaje de señas?

SI () NO ()

7.- ¿Cree usted que aprender el lenguaje de señas sea positivo para brindar una mejor servicio equitativo/ igualitario?

SI () NO ()

8.- ¿Algún organismo u organización para personas con discapacidad, a capacitado al personal del hotel acerca de las políticas que se encuentra en la constitución de la república?

SI () NO ()

*no se ha capacitado
antes tenian*

9.- ¿Cree usted que el personal del hotel esté capacitado en los siguientes temas?

Atención al cliente con discapacidad

Habitaciones con señalética con lenguaje de señas

Habitaciones indicativas de luces en caso de emergencia

Información que se oferta en las habitaciones está presentada en lenguaje de señas

Dentro de los eventos que ofrece el hotel, tiene animación turística inclusiva

general

braille punto

Basel

10.- ¿Le gustaría usted, recibir capacitación referente a la inclusión hotelera para personas con discapacidad auditiva?

SI () NO ()

Si su respuesta es positiva, especifique en que temas:

Aprendizaje de lengua de señas ()

Normativas de inclusión ()

Adecuación de edificación de los hoteles en normas inclusiva ()

Otros ¿Cual? _____

información capacitación mental

Anexo 2: Modelo de encuesta aplicada en la investigación

Fuente: Elaboración propia

Manta, 14 de febrero de 2019

Sres. Hotel: *namahost*

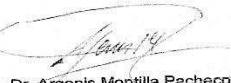
Manta

CONSTANCIA/RECOMENDACIÓN

Quien suscribe, Dr. Argenis Montilla Pacheco, cédula de ciudadanía 0960056448, miembro de la comisión de Investigación de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hace constar por medio de la presente que la Srta. Michelle Arlethe Mendoza Delgado, titular de la cédula de ciudadanía 131164997-2 es estudiante de esta facultad, específicamente de la carrera de Turismo.

La referida estudiante se encuentra desarrollando su proyecto de investigación para titulación de carrera, el cual se denomina: DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE MANTA. En tal sentido, se agradece toda la atención que puedan prestar a la Srta. Mendoza, en el sentido de darle la oportunidad para que aplique un cuestionario a los colaboradores del hotel, cuyos fines son estrictamente para asuntos académicos e investigativos, garantizando al mismo tiempo, que la información recabada será de estricta confidencialidad.

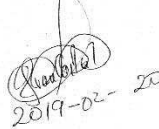
Sin otro particular al cual referirme y seguro de confiar con su colaboración sobre lo planteado, quedo cordialmente de usted.



Dr. Argenis Montilla Pacheco
Comisión de Investigación



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Hotelería y Turismo
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN



Michelle Arlethe Mendoza Delgado
2019-02-20

0991572554 05 0786903
Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec

Anexo 3: Oficio emitido al Hotel Manta Host
Fuente: Elaboración propia



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad
Hotelería y Turismo

Manta, 14 de febrero de 2019

Sres. Hotel: *Balandra*

Manta

CONSTANCIA/RECOMENDACIÓN

Quien suscribe, Dr. Argenis Montilla Pacheco, cédula de ciudadanía 0960056448, miembro de la comisión de Investigación de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hace constar por medio de la presente que la Srta. Michelle Arlethe Mendoza Delgado, titular de la cédula de ciudadanía 131164997-2 es estudiante de esta facultad, específicamente de la carrera de Turismo.

La referida estudiante se encuentra desarrollando su proyecto de investigación para titulación de carrera, el cual se denomina: DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE MANTA. En tal sentido, se agradece toda la atención que puedan prestar a la Srta. Mendoza, en el sentido de darle la oportunidad para que aplique un cuestionario a los colaboradores del hotel, cuyos fines son estrictamente para asuntos académicos e investigativos, garantizando al mismo tiempo, que la información recabada será de estricta confidencialidad.

Sin otro particular al cual referirme y seguro de confiar con su colaboración sobre lo planteado, quedo cordialmente de usted.



Dr. Argenis Montilla Pacheco
Comisión de Investigación



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Hotelería y Turismo
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

0991572554 05 0786903
Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec

Anexo 4: Oficio emitido a Cabañas Balandra Hotel
Fuente: Elaboración propia



Manta, 22 de Febrero del 2018

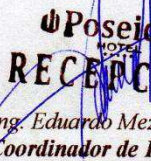
Estimado,
Dr. Argenis Montilla

Para nosotros es un placer aportar y contribuir con información a los estudiantes de la facultad de hotelería y turismo, por esta razón damos por aprobado el permiso a la estudiante **Michelle Arlethe Mendoza Delgado** con cedula de identidad #131164997-2, para que pueda desarrollar en nuestras instalaciones las encuestas dirigidas exclusivamente a nuestros colaboradores, para el proyecto de su titulación con el tema de investigación:

“DIAGNOSTICO DE LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE MANTA”

Encuesta que podrá desarrollar en los días 25, 26, y 27 de Febrero, al personal de Front Desk/ A&B, culminando con una entrevista aprobada con la Gerente comercial Jenny Delgado, el día viernes 28 del presente mes.

Esperando que la información recopilada sirva de aporte para mejoras en el servicio hotelero de nuestra ciudad, me suscribo de usted.


POSEIDON
RECEPCIÓN
Ing. Eduardo Meza
Coordinador de Front Desk

POSEIDON
HOTEL
22 FEB 2018
ENTREGADO

Dir.: Km 1/2 vía a Barbasquillo
e-mail: reservaciones@hotelposeidon-manta.com
Teléfono: PBX: (05) 500 2800 Cel.: 0995 816 999
WWW.HOTELPOSEIDON-MANTA.COM
Manta - Ecuador

Anexo 5: Oficio recibido del Hotel Poseidón, en confirmación para realizar el sondeo en sus instalaciones
Fuente: Hotel Poseidón.

Manta, 14 de febrero de 2019

Sres. Hotel: *MAR AZUL*
Manta

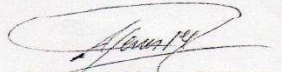
CONSTANCIA/RECOMENDACIÓN

Quien suscribe, Dr. Argenis Montilla Pacheco, cédula de ciudadanía 0960056448, miembro de la comisión de Investigación de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hace constar por medio de la presente que la Srta. Michelle Arlethe Mendoza Delgado, titular de la cédula de ciudadanía 131164997-2 es estudiante de esta facultad, específicamente de la carrera de Turismo.

La referida estudiante se encuentra desarrollando su proyecto de investigación para titulación de carrera, el cual se denomina: **DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE MANTA**. En tal sentido, se agradece toda la atención que puedan prestar a la Srta. Mendoza, en el sentido de darle la oportunidad para que aplique un cuestionario a los colaboradores del hotel, cuyos fines son estrictamente para asuntos académicos e investigativos, garantizando al mismo tiempo, que la información recabada será de estricta confidencialidad.

Sin otro particular al cual referirme y seguro de confiar con su colaboración sobre lo planteado, quedo cordialmente de usted.

*Mendoza
12 50
19-02-19*


Dr. Argenis Montilla Pacheco
Comisión de Investigación

 **Uleam**
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Hotelería y Turismo
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

72554 05 0786903
Circunvalación Vía a San Mateo
w.uleam.edu.ec

Anexo 6: Oficio emitido al Hotel Mar Azul
Fuente: Elaboración propia.

Manta, 19 de Junio de 2019

Sres. Hotel **Perla Spondylus**
Manta

CONSTANCIA / RECOMENDACIÓN

Quien suscribe, Dr. Argenis Montilla Pacheco, cédula de ciudadanía 0960056448, miembro de la comisión de Investigación de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hace constar por medio de la presente que la Srta. Michelle Arlethe Mendoza Delgado, titular de la cédula de ciudadanía 131164997-2 es estudiante de esta facultad, específicamente de la carrera de Turismo.

La referida estudiante se encuentra desarrollando su proyecto de investigación para titulación de carrera, el cual se denomina: **DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 3, 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE MANTA**.

Se agradece toda la atención que puedan prestar a la Srta. Mendoza, en el sentido de darle la oportunidad para que aplique una encuesta a los colaboradores del hotel, cuyos fines son estrictamente para asuntos académicos e investigativos, garantizando al mismo tiempo, que la información recabada será de estricta confidencialidad.

Sin otro particular al cual referirme y seguro de confiar con su colaboración sobre lo planteado, quedo cordialmente de usted.


Dr. Argenis Montilla Pacheco
Comisión de Investigación

 **Uleam**
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Hotelería y Turismo
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

*JOINA S.A.
RUC. 1391739680001
FIRMA AUTORIZADA
12/06/19
04h30*

1572554 05 0786903
Circunvalación Vía a San Mateo
w.uleam.edu.ec

Anexo 7: Oficio emitido al Hotel Perla Spondylus, el mismo que no tuvo respuesta.
Fuente: Creación del autor.

Manta, 19 de Junio de 2019

Sres. Hotel Barbasquillo
Manta

CONSTANCIA / RECOMENDACIÓN

Quien suscribe, Dr. Argenis Montilla Pacheco, cédula de ciudadanía 0960056448, miembro de la comisión de Investigación de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hace constar por medio de la presente que la Srta. Michelle Arlethe Mendoza Delgado, titular de la cédula de ciudadanía 131164997-2 es estudiante de esta facultad, específicamente de la carrera de Turismo.

La referida estudiante se encuentra desarrollando su proyecto de investigación para titulación de carrera, el cual se denomina. **DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 3, 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE MANTA.**

Se agradece toda la atención que puedan prestar a la Srta. Mendoza, en el sentido de darle la oportunidad para que aplique una encuesta a los colaboradores del hotel, cuyos fines son estrictamente para asuntos académicos e investigativos, garantizando al mismo tiempo, que la información recabada será de estricta confidencialidad.

Sin otro particular al cual referirme y seguro de confiar con su colaboración sobre lo planteado, quedó cordialmente de usted.


Dr. Argenis Montilla Pacheco
Comisión de Investigación

 **Uleam**
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Hotelería y Turismo
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

Alexander Lopez

572554 05 0786903
reinválidación Vía a San Mateo
uleam.edu.ec

Anexo 8: Oficio emitido al Hotel Barbasquillo, el cual no tuvo respuesta.
Fuente: Creación propia.

Manta, 19 de Junio de 2019

Sres. Hotel Manta Airport
Manta

CONSTANCIA / RECOMENDACIÓN

Quien suscribe, Dr. Argenis Montilla Pacheco, cédula de ciudadanía 0960056448, miembro de la comisión de Investigación de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hace constar por medio de la presente que la Srta. Michelle Arlethe Mendoza Delgado, titular de la cédula de ciudadanía 131164997-2 es estudiante de esta facultad, específicamente de la carrera de Turismo.

La referida estudiante se encuentra desarrollando su proyecto de investigación para titulación de carrera, el cual se denomina: **DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 3, 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE MANTA.**

Se agradece toda la atención que puedan prestar a la Srta. Mendoza, en el sentido de darle la oportunidad para que aplique una encuesta a los colaboradores del hotel, cuyos fines son estrictamente para asuntos académicos e investigativos, garantizando al mismo tiempo, que la información recabada será de estricta confidencialidad.

Sin otro particular al cual referirme y seguro de confiar con su colaboración sobre lo planteado, quedó cordialmente de usted.

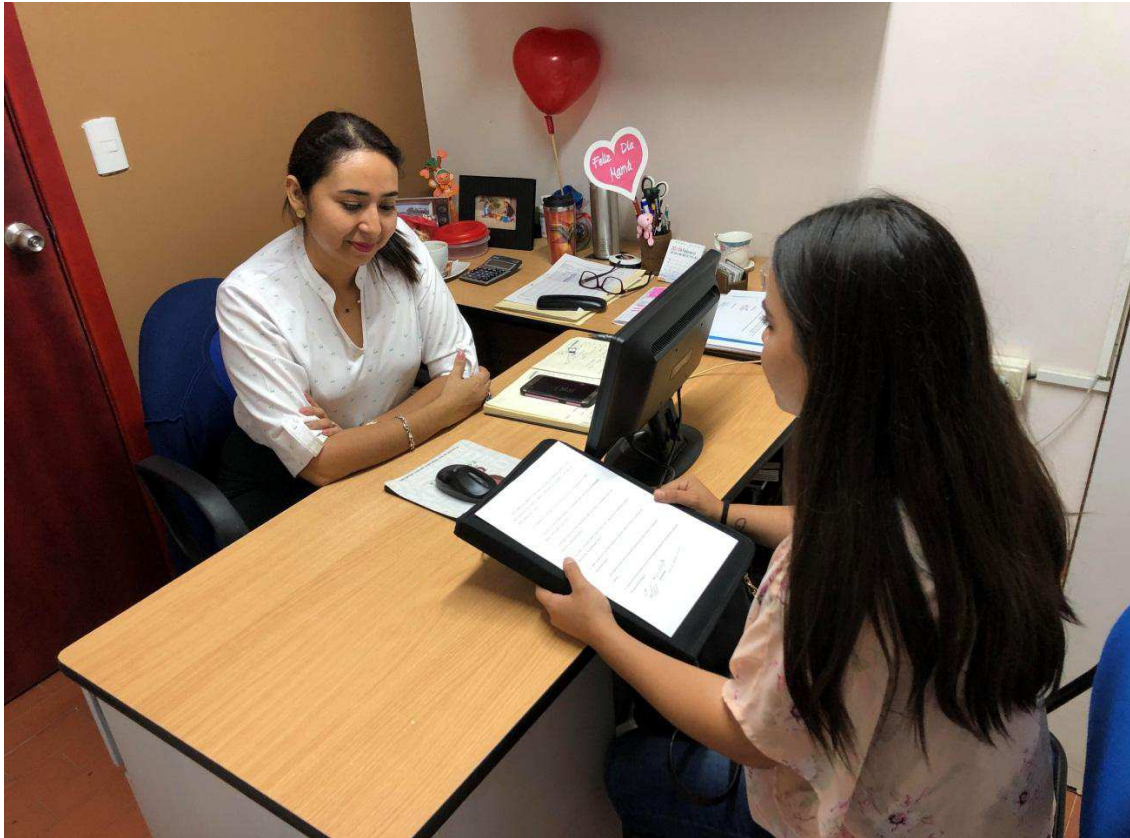

Dr. Argenis Montilla Pacheco
Comisión de Investigación

 **Uleam**
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Hotelería y Turismo
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

*19 106 / 19
Lady Dólez D. CA 55h*

0991572554 05 0786903
reinválidación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec

Anexo 9: Oficio emitido al Hotel Manta Airport, el mismo que no tuvo respuesta.
Fuente: Elaboración propia



Anexo 10: Entrevista realizada a la Ing. Julia Pinoargote del Hotel Manta Host.
Fuente: Fotografía tomada por el autor



Anexo 11: Encuesta realizada en el Hotel Poseidón.
Fuente: Fotografía tomada por el autor



Anexo 12: Entrevista realizada al Ing. Juan Carlos Azanto, en el Hotel Mar Azul.
Fuente: Fotografía tomada por el autor.



Anexo 13: Encuesta realizada en Cabañas Balandra Hotel.
Fuente: Fotografía tomada por el autor.