



“Plan de capacitación al personal del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad.”

Díaz Constanza María

DNI: 38.350.226

Carrera: Licenciatura en Gestión Turística

Legajo: VTUR01042

Índice

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Marco de referencia institucional.....	2
Descripción del problema.....	3
Antecedentes.....	3
Justificación.....	4
Análisis de situación.....	5
Problemática.....	5
Análisis de contexto.....	6
Diagnóstico Organizacional.....	12
Marco Teórico.....	14
Diagnóstico y discusión.....	17
Plan de capacitación al personal del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad.....	19
Alcance.....	19
Objetivos.....	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos.....	20
Estructura.....	20
Diagrama de Gantt.....	22
Presupuesto.....	22
Indicadores.....	23
Valor agregado.....	26
Conclusiones.....	28
Recomendaciones.....	29
Referencias.....	30

Resumen

En la actualidad las personas con discapacidad pueden desarrollarse y realizar actividades dentro de los distintos ámbitos de actuación debido a que la sociedad tomó conciencia sobre la inclusión y el trato igualitario hacia dichas personas. En lo que respecta al ámbito turístico se tomaron diferentes medidas para lograr que una persona con discapacidad pueda viajar y hacer uso de los recursos e instalaciones de cada destino. Sin embargo, para que la experiencia del turista que presenta algún tipo de discapacidad sea satisfactoria, se debe capacitar al personal de atención al cliente para que pueda resolver las necesidades que se presenten. Muchas veces debido a la falta de capacitación y desconocimiento por parte del empleado se descuida el trato hacia dicho segmento y esto puede generar una mala percepción e insatisfacción por parte del cliente.

En consecuencia a dicha problemática se realizó una propuesta de un plan de capacitación sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad para los empleados del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz con la finalidad de potenciar sus habilidades en la atención a personas con discapacidad y su vez posicionar al hotel ante sus competidores, agregando valor en la oferta de servicios y atención al cliente.

Introducción

Marco de referencia institucional

La cadena de Hoteles Howard Johnson tiene más de 70 años funcionando en todo el mundo y actualmente el grupo Wyndham Worldwide tiene en su propiedad la marca registrada de Howard Johnson con franquicias distribuidas en distintas partes del mundo. Howard Johnson cuenta con 4 categorías de hoteles: Plaza (5 estrellas), Howard (4 estrellas), Inn (3 estrellas, ubicados en lugares estratégicos) y Express (hotel de ruta).

Se hará foco al Hotel Howard Johnson Plaza de Villa Carlos Paz, Provincia de Córdoba; el mismo está dirigido por la familia Elliott, oriunda de Salta, manteniendo este negocio como una pyme. Para lograr construir el negocio se utilizó la modalidad de condo hotel, las habitaciones pertenecen a cada inversionista donde el mismo posee título de propiedad. Esto no influye en la administración del hotel ya que la misma es realizada por la cadena hotelera y sus principales dueños, la familia Elliott.

El hotel ubicado en Villa Carlos Paz cuenta con 127 habitaciones, un centro de convenciones, salas de reuniones, piscinas, juegos para niños, un restaurante concesionado (The Lord) donde la auditoria es realizada por el mismo hotel y un centro de spa (Iluminé Spa) teniendo su propia administración. Tanto el restaurante como el spa cuentan con su propia visión, misión y valor. El entorno del hotel está rodeado de espacios verdes.

Una de las características que resaltan al Howard Johnson es que es un hotel sustentable y cuenta con un código de conducta. El principio rector del mismo es tratar de minimizar el impacto ambiental.

El objetivo es tratar de posicionar al hotel como una alternativa de calidad para los turistas, centrándose en tres segmentos de clientes principales: turismo individual, turismo corporativo y turismo estudiantil, jubilados y agencias.

Descripción del problema

La problemática que se plantea está basada en profundizar la información y formación que poseen los empleados del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz respecto al turismo accesible y al trato y atención que deben tener hacia las personas con distintas discapacidades.

La falta de capacitación y profesionalización lleva a que se descuide el trato con este segmento de clientes. Todo el personal que se encuentre en contacto con los huéspedes debe tener la formación necesaria para atender satisfactoriamente las necesidades y exigencias que demandan las personas con discapacidad.

Antecedentes

Uno de los antecedentes principales para la redacción de este trabajo fue el artículo “Ciudadanía, identidad y exclusión social de las personas con discapacidad” de Díaz Velásquez (2010) en el cual se procede a hacer una distinción de las personas con discapacidad como un colectivo apartado de los espacios de participación en el cual se pone de relieve la desigualdad que existe en todos los ámbitos sociales, con la intención de formular la identidad colectiva e incluirlos dentro de la condición de ciudadanía. Es importante tanto para el autor como para todas aquellas personas interesadas en el estudio de la discapacidad profundizar en el sentido de identidad de este colectivo. A raíz de lo mencionado dicho artículo dio el puntapié para ahondar en las situaciones problemáticas que viven las personas con discapacidad.

Asimismo, se destaca el trabajo titulado “La construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible” de Brinckmann y Wildgen (2003) en el cual se abordan los desafíos primordiales que conlleva la construcción del concepto de sociedad inclusiva y con ello contender a los paradigmas sociales, en especial aquellos relacionados al turismo accesible. En este sentido, este artículo pudo proporcionar las ideas centrales de los desafíos e impedimentos que genera cualquier tipo de discapacidad, aportando la estructura en la cual se rige este trabajo.

De igual modo el trabajo de Millán Escriche (2010) denominado “Turismo accesible/ turismo para todos, un derecho ante la discapacidad”, dio una visión en materia legal en relación a los derechos de las personas con discapacidad y en cuanto a ello, abrir el paradigma hacia el turismo accesible como consolidación de esos derechos.

Por su parte y siguiendo la línea de que la accesibilidad se consagra como un derecho fundamental para la discapacidad, el trabajo de la Ing. Guerrero (2018) “¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles” aporta la idea de una política de turismo responsable y sostenible haciendo énfasis en los sistemas de indicadores de gestión a la hora de la toma de decisiones para la planificación del turismo accesible.

En igual sentido el trabajo de Porto, Rucci y Ciaschi (2017) “Especialización turística y accesibilidad en sitios patrimoniales del Mercosur” afirma que la accesibilidad juega como un factor de relevancia en las características que tiene que tener un destino turístico, considerando una amplia gama de aspectos a tener en cuenta en relación a las personas con discapacidad.

En consecuencia, los antecedentes antes mencionados permitieron reunir los elementos necesarios para conformar la estructura de este trabajo, a las ideas de derecho y accesibilidad, como la eliminación o supresión de barreras o impedimentos en el entorno físico que ofrece el turismo.

Justificación

A raíz de la problemática planteada, se busca dar solución a través de una capacitación a los recursos humanos del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con necesidades especiales.

Se plantea como una oportunidad de mejora para el hotel ya que de esta manera tendrá las herramientas necesarias para recibir y alojar a personas con discapacidad, un segmento de clientes muy importante en la actualidad. A través de las herramientas brindadas en la capacitación, el hotel podrá posicionarse ante sus competidores.

Resultaría de vital importancia resolver esta problemática y adaptar el servicio a personas con diferentes tipos de discapacidad, para lograr igualdad y que todos puedan disfrutar de las comodidades y experiencias que brinda el hotel.

Análisis de situación

Problemática

Las personas con necesidades especiales muchas veces se pierden de realizar viajes de ocio debido a la falta de ofertas en servicios y a la escasa accesibilidad en las ciudades.

Este tema resulta de gran interés debido a que todas las personas deberían poder disfrutar del turismo y de su tiempo libre, sin discriminación de su edad, su discapacidad o algún otro motivo que afecte su capacidad de comunicación o movilidad.

Actualmente la calidad de vida en el mundo ha aumentado, por ejemplo, las personas mayores de edad hoy representan un segmento de la sociedad que antes no era tenido en cuenta en la oferta turística. Dichas personas tienen tiempo libre y generalmente cuentan con el poder adquisitivo para poder realizar viajes de placer, por lo tanto, se requiere adaptar la oferta a este segmento clave y no dejarlo de lado.

Es importante lograr la inclusión de las personas con discapacidad y que todos los organismos intervinientes deban actuar en pos de mejorar la accesibilidad. En consecuencia, es necesario que la población en general, sobre todo aquellas personas que brindan servicios, se encuentren preparadas y capacitadas a la hora de atender las necesidades de dicho segmento de clientes.

Los recursos humanos de una empresa cobran vital importancia a la hora de interactuar con el cliente, son la cara visible y las personas encargadas de representar a la organización, por lo tanto, deben reunir ciertas capacidades y habilidades al momento de comunicarse con las personas ya que de ellos depende gran parte de la satisfacción y expectativa que tenga el cliente.

La cadena de Hoteles Howard Johnson representa un status elevado y de calidad, por lo tanto, el recurso humano que se encuentra empleado debe tener la competencia

necesaria para brindar una correcta y cordial atención a sus clientes, tratando de satisfacer las necesidades y logrando superar las expectativas establecidas de los mismos.

A la hora de atender la demanda de personas con diferentes discapacidades la situación se vuelve incomoda y muchas veces el personal de atención no sabe desempeñarse correctamente.

Puede suceder que el recurso humano este completamente predisuesto en atender la necesidad del cliente, pero no sepa cómo expresarse ante determinados requerimientos o no sepa cómo responder a las necesidades de los mismos.

Ante esta situación, es valorable la formación y capacitación de todos aquellos que se encuentren en contacto con el turista para poder responder ante cualquier necesidad y dar solución a cada suceso que se presente, brindando seguridad y confianza al cliente.

La comunicación y la correcta interpretación por cada parte logrará que tanto el personal del hotel como el cliente puedan situarse en un trato más fluido, sin barreras, y esto permita el correcto desempeño de las actividades de ambas partes, tanto en lo profesional y laboral para el empleado como en las actividades de ocio que realizará el cliente.

Análisis de contexto

Para el análisis de contexto se utilizará el modelo PESTEL. Es una técnica de análisis de negocio que permite a una organización determinar el contexto en el que se encuentra inmerso y así poder diseñar sus estrategias y planes de negocios. Es un análisis externo, se contempla el ambiente que rodea a las instituciones. Las fuerzas externas no son controlables, pero analizando correctamente el entorno, la organización está atenta ante nuevas oportunidades o también ante posibles amenazas. En dicho modelo, se analizan factores políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Factores políticos: Es responsabilidad del Estado velar por las condiciones de igualdad en todas las personas y ámbitos, de esta manera el Estado adopta políticas tendientes a promover el empleo y la recreación a personas con discapacidad.

Para resolver esta problemática se crea el Programa de Inserción Laboral, con la finalidad de incorporar en las organizaciones tanto públicas como privadas a personas que tengan dificultades para conseguir empleo. Los empleadores dispondrán de un incentivo económico si hacen efectiva la contratación. En un comienzo el empleador debe llenar una solicitud para poder participar.

Este programa está dirigido a aquellas personas que se encuentren inscriptos dentro de un programa estatal, a los desempleados con dificultad en conseguir empleo y a personas con discapacidades varias, todos ellos mayores de 18 años.

Las empresas públicas y privadas deben emplear al menos dentro de la totalidad del personal un 4% de personas con discapacidad. Las personas empleadas deberán tener al menos un 33% de porcentaje de discapacidad.

En referencia al turismo se crea el Programa de Turismo Accesible. La finalidad de dicho programa es crear la inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos turísticos. Fue creado entre la Agencia Nacional de Discapacidad y el Ministerio de Turismo de la Nación, se trata de velar por la seguridad, accesibilidad y bienestar de las personas con discapacidad, tratando de que estas personas puedan disfrutar del turismo y las actividades de recreación al igual que el resto de la comunidad. Este programa está dirigido a los prestadores turísticos, se brindan directrices de accesibilidad para los alojamientos y servicios turísticos.

Estos dos programas tienen relación directa con el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz ya que dicho hotel puede adaptar sus servicios a través de las directrices de accesibilidad y a su vez aprovechar el programa de inserción laboral y emplear a personas con necesidades varias.

Factores Económicos: En la actualidad la República Argentina se encuentra sumergida en una crisis económica muy importante; uno de los factores principales es la devaluación de la moneda argentina ante un dólar mucho más caro. Esta situación lleva a que las personas dejen de realizar viajes al exterior y prioricen recorrer destinos dentro del país, en medida que sea posible, ya que a causa de la inflación de precios hay una cantidad

muy grande de la población que no puede realizar viajes de ocio debido a que todos sus ingresos son destinados a las necesidades básicas de la vida cotidiana.

Unos de los beneficios más grandes para poder viajar es la financiación, ya que al poder acceder al pago del viaje en cuotas genera un incremento en el turismo, sobre todo para la clase media y baja. Familias que antes no tenían la posibilidad de poder viajar, ahora lo pueden hacer y pueden recorrer diversos destinos.

En el año 2018 llegó a la Argentina la primera aerolínea *low cost* Flybondi logrando así la conectividad en diferentes provincias a un precio accesible, y de esta manera cambiando la concepción de los viajes por avión, ya que los pasajes de las aerolíneas convencionales resultaban muy costosos y esto limitaba a muchas personas a realizar viajes de larga distancia.

Tras la llegada de las *low cost* se amplió la demanda y esto produjo una gran conexión hacia otras provincias y países limítrofes logrando un cambio significativo en los segmentos de pasajeros que hacen uso de este servicio, ya que anteriormente los pasajeros que realizaban viajes por avión disponían de un ingreso económico mayor y, por lo tanto, el volar en avión era solo para una parte reducida de la población.

A raíz de estos factores la oferta de servicios debe ser acorde a la realidad económica del país, sin embargo, las empresas al incurrir en costos tan altos en la mano de obra y en los insumos que adquieren para su establecimiento, deben ofertar sus servicios tratando de cubrir los costos y obteniendo un margen de ganancia y muchas veces esta situación se vuelve difícil ya que la demanda no cuenta con el nivel adquisitivo necesario para pagar altos precios. Por lo tanto, la demanda cae y el establecimiento comienza a tener problemas para subsistir.

Es un desafío constante tratar de adaptar los precios para que la demanda no se reduzca y requiere de mucho análisis por parte de cada empresa. En este sentido el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz que se presenta como un hotel de categoría superior debe saber cómo manejar su oferta y listado de precios hacia la demanda, a fin de poder seguir en el mercado a precios accesibles.

Factores Socioculturales: Velar por la inclusión de personas con discapacidad en todos los ámbitos es un aspecto que actualmente genera mucha importancia, esto produce una toma de conciencia y compromiso por parte de toda la población.

Se dio un quiebre al paradigma que discriminaba y alejaba de toda actividad a personas con discapacidad llevando a que actualmente haya cientos de programas creados para que las personas tomen conciencia de la inclusión y entiendan que las personas con discapacidad merecen un trato igualitario en todos los ámbitos, tanto en la educación, deporte, turismo, moda, etc.

Factores Tecnológicos: En la actualidad la tecnología juega un papel muy importante debido a los distintos avances que hubo. En el caso del turismo, debido a estos avances se produjo una demanda muy grande y más especializada. Los turistas hoy se encuentran más informados, ya que recolectan datos y buscan eliminar sus inquietudes a través de internet, por lo tanto, a la hora de requerir un servicio esperan que el mismo supere sus expectativas y cumplan con el nivel de calidad-precio.

Con el avance de la tecnología más la toma de conciencia se logró que las personas con discapacidad puedan acceder a plataformas virtuales adaptadas a sus necesidades. A través de internet se consiguen pasajes de avión, bus, reserva de habitaciones de distintos tipos de alojamientos, excursiones de diversas índoles, alquileres de autos, y una amplia gama de servicios que facilitan la búsqueda del turista.

Una de las herramientas que se encuentran disponibles y son sumamente aprovechadas por las personas con discapacidad son las App (aplicaciones móviles), ayudando a los mismos en distintas cuestiones de su vida cotidiana, por ejemplo: App que señala cuales son los servicios más convenientes a tomar en base a las necesidades de accesibilidad que tenga la persona como ser cajeros automáticos, playas de estacionamiento, el medio de transporte más conveniente a utilizar o cual ruta tomar, esto sirve mucho a turistas que se encuentran en otra ciudad y no conocen cuales son las opciones de accesibilidad que tienen en el destino. Otro ejemplo es para aquellas personas que tienen deficiencias visuales y pueden navegar en sus teléfonos a través de un comando de voz.

Estas herramientas dan mayor accesibilidad a aquellas personas que tienen algún tipo de deficiencia en su accionar diario y permiten que puedan desarrollar sus actividades de una manera más sencilla. En este sentido el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz debe sumar valor a los servicios que brinda e informar y dar la posibilidad a través de su página de internet para que las personas con discapacidad puedan auto gestionar sus consultas y dudas.

Factores Ecológicos: Los factores ecológicos tienen incidencia en el desempeño de las personas y estos pueden ser positivos o negativos.

Dentro del ámbito turístico hay un gran impacto hacia la naturaleza debido al uso excesivo del suelo y de sus recursos. En lo que respecta al sector hotelero la contaminación ambiental es un factor que actualmente está cobrando importancia y se están tratando de tomar las medidas necesarias para reducir el impacto y el deterioro hacia el medioambiente. En un alojamiento turístico se producen gastos muy grandes de insumos y recursos que llevan al daño del planeta, hay un uso desmedido del agua, de energía, de residuos, etc. que perjudican y contaminan al ambiente. Una de las formas de reducir estos impactos es a través de la norma ISO 14001, la misma promueve la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación. Se establecen estándares de gestión ambiental que toda organización debe seguir para poder conseguir la certificación y de esa manera lograr un compromiso con la sociedad y con el planeta, y generar a su vez una ventaja competitiva hacia las organizaciones que no cuentan de dicha certificación.

Otro factor ecológico que promueve el cuidado al medioambiente es el programa de certificación llamado Hoteles Más Verdes, se provee de estos certificados a aquellos hoteles que cuenten con una política y una gestión sustentable, comprometidos a colaborar con el medioambiente, con la comunidad que los rodea y con el destino turístico en el cual se encuentran inmersos. El 4 de febrero de 2019 la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación declaró de interés ambiental al programa Hoteles Más Verdes mediante la resolución 40/2019 publicada en el boletín oficial.

Estos factores influyen notablemente en las actividades de las personas y en el accionar diario, en este caso el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz cuenta con la

estructura y sus habitaciones están equipadas para reducir al máximo el impacto ambiental y la contaminación, cuenta con la certificación del programa Hoteles Más Verdes tomando conciencia ecológica a través de la gestión sustentable. Esto no quiere decir que es suficiente, sino que debe seguir tratando mitigar cada problema y situación que se de en el hotel para poder satisfacer al máximo la necesidad de sus clientes y asumir un compromiso con el medioambiente.

Factores Legales: Ley n°22431, Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad.

La finalidad de esta ley es poder dar protección a las personas con discapacidad en el ámbito de la salud, la educación y la seguridad, tratando de satisfacer las necesidades a través de estímulos y facilidades para poder desempeñar sus actividades al igual que el resto de la población. Esta ley se aplica a toda persona que tenga algún tipo de alteración tanto física como mental, permanente o temporal, que imposibilite un normal accionar en las tareas educativas, laborales, sociales y recreativas.

La Agencia Nacional de Discapacidad es la encargada de emitir el Certificado Único de Discapacidad acreditando la discapacidad de la persona, valido para todo el territorio nacional. Este certificado habilita a las personas con discapacidad a tener cobertura total de las prestaciones básicas a las que puede acceder, por ejemplo cobertura médica, participar de programas de inserción laboral, poder viajar gratuitamente en transportes públicos, etc.

Se crea la Ley n°25643, Ley Nacional de Turismo Accesible promulgada el 11 de Septiembre de 2002.

Dicha ley fomenta el turismo accesible entendido como todas aquellas actividades que puedan realizarse en el tiempo libre y posibiliten la integración de personas con movilidad reducida. A través de esta ley se trata de que los prestadores de servicios adapten los servicios y su infraestructura a fines de poder abarcar a toda la población y que las personas con discapacidad puedan aprovechar y disfrutar de su tiempo libre en iguales condiciones que el resto de la comunidad. Aquellos prestadores que cumplan con las

obligaciones de la ley deberán tener símbolos distintivos en los accesos para que las personas con discapacidad sepan que el local cumple con los requisitos de accesibilidad.

Es importante que todos los establecimientos y entidades tengan total conocimiento de dichas leyes y respeten los derechos de las personas con discapacidad a través del trato igualitario, tema que compete completamente al Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz como a cualquier otra organización.

Diagnostico Organizacional

Para el diagnóstico organizacional se utilizará la matriz FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

Fortalezas: El Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz cuenta con la certificación del programa Hoteles Más Verdes. Actualmente las personas toman conciencia respecto al daño que se está haciendo al planeta tierra y existe un compromiso por parte de todos para tratar de bajar el impacto y el deterioro ambiental, a causa de esta situación la demanda a la hora de buscar y adquirir un servicio valora que la organización tenga un compromiso con el medioambiente. La imagen de calidad y gestión sustentable que brinda el hotel es una de sus fortalezas más importantes ya que permite distinguirse del resto de hoteles y agrega valor a la hora de ofertar el servicio.

Para lograr mayor atracción de sus clientes sobre todo de los niños, el hotel tiene como icono propio una mascota llamada Howie, dicha mascota es un ave que interactúa y participa de todas las actividades infantiles y se utiliza como icono en las publicidades de eventos solidarios que realiza el hotel a fines de que Howie represente un símbolo que se relacione directamente con el hotel y logre distinguirse de una manera más creativa que el resto de hoteles convencionales.

Generalmente cuando se explota una franquicia se deben seguir los mismos lineamientos y estándares e incluso respetar el tipo de infraestructura y acondicionamiento del lugar. En el caso de la franquicia de Hoteles Howard Johnson tratan de flexibilizar esta situación dejando que cada franquiciado pueda imponer su propia impronta y darle el toque

personal al hotel. Esto representa una fortaleza para el hotel ya que puede distinguirse del resto de los hoteles franquiciados según las características que desee destacar.

Oportunidades: En el ámbito del turismo hay cambios y modificaciones constantes por parte de la oferta y la demanda, por lo tanto, el servicio que se ofrece debe coincidir con las necesidades actuales de los demandantes. Villa Carlos Paz era considerado un destino mochilero y de estudiantes, por consiguiente, el servicio que se brindaba era de menor calidad y categoría. Actualmente la ciudad es un centro turístico muy importante, por lo tanto, la oferta de servicios se amplió, no solo enfocándose en el turismo estudiantil y mochilero, sino también haciendo foco a nuevos segmentos de clientes, como las familias o el turismo corporativo. De esta manera el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz tiene la oportunidad de ofrecer su servicio a una amplia gama de clientes, debido a que su oferta es muy diversificada y puede abarcar distintos segmentos, rompiendo con la estacionalidad ya que por ejemplo, el turismo estudiantil o el turismo de negocios se da en temporada media o baja.

También es importante destacar que el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, además de contar exitosamente con su gestión sustentable y protegiendo al medioambiente, también debería centrar su interés y lograr una correcta capacitación y profesionalización de todo su personal con respecto al trato y atención hacia personas con discapacidad, logrando así aumentar la demanda y focalizarse en un nuevo segmento de clientes.

A través de esta oportunidad se logrará concientizar sobre la igualdad y equidad tanto a sus empleados como a los clientes que se hospedan en el hotel, demostrando además a toda la población su compromiso e interés por todas las personas sin discriminar ningún aspecto.

Debilidades: El Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz es relativamente nuevo dentro de la localidad, ya que abrió sus puertas oficialmente el día 16 de Diciembre del año 2016. En relación con los demás hoteles que presentan similares estándares de calidad y atención, dicho hotel es el más nuevo, por lo tanto, posiblemente menos conocido que el resto de hoteles que tienen una trayectoria importante dentro de Villa Carlos Paz. Debido a

ello es posible que cada hotel ya cuente con un grupo de clientes fidelizado y en este sentido la demanda que concurra al hotel Howard Johnson sea menor.

Amenazas: Al haber mucha competencia en el mercado las organizaciones buscan resaltar y lograr una diferenciación para que a la hora de consumir sus servicios o productos la demanda opte por ellos y no por la competencia.

Como se mencionó anteriormente la economía en Argentina se encuentra en crisis y muchas personas dejaron de viajar y consumir servicios de lujo ante el aumento abrupto de precios. Esto afecta negativamente a la oferta turística en su totalidad y más aún en el caso del Hotel Howard Johnson ya que los servicios que ofrece a su demanda tienen la impronta de calidad y diferenciación, llevando a que los precios sean más elevados que en el resto de hoteles de gama media. Ante esta situación es posible que muchos de los clientes bajen sus expectativas y pretensiones y busquen un hotel más económico que se adapte a las necesidades actuales.

Marco Teórico

En esta instancia se definirán los conceptos de: Discapacidad, accesibilidad, turismo accesible y capacitación. Se analizarán las sentencias expuestas con el fin de dar mayor claridad e interpretación al trabajo.

El concepto universal de discapacidad fue cambiando a medida que pasaron los años; se trató de dar un significado que abarque todas las concepciones y características de dicha condición tanto en la salud como en las actividades de la vida diaria. La discapacidad es un concepto complejo que indica las deficiencias físicas de las personas afectando la estructura de los mismos, las barreras de participación dentro de la comunidad y las restricciones en algunas actividades que impiden el normal accionar. Por lo tanto, este concepto se extiende desde el ámbito de la salud hasta el ámbito social. Organización Mundial de la Salud (OMS).

En 1980 la OMS dio origen a la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) con la finalidad de crear un lenguaje y concepto universal. La CIDDDM abarcaba tres dimensiones basadas en la salud: La deficiencia

entendida como la afección de un órgano, la discapacidad como limitante en la realización de una actividad y la minusvalía que trae como consecuencia la integración negativa en la sociedad. Dichas dimensiones fueron criticadas ya que presentaban un enfoque lineal, negativo e individualista (Jiménez Buñuales, González y Moreno, 2002).

Esta clasificación fue puesta en juicio por distintos autores, como lo mencionan en su artículo Egea García y Sarabia Sánchez (2001), se cuestionó a la CIDDM basándose en dos aspectos importantes, el primero indica que dicha clasificación deshumaniza a una persona con discapacidad debido a la carencia en su funcionamiento y desempeño y la segunda cuestión está basada en la complejidad de factores que componen a la discapacidad, desde lo cultural, hasta lo físico, inclusive lo social.

A raíz de las críticas de la CIDDM se crea la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), definido como un modelo dimensional y de aplicación universal. “El funcionamiento y la discapacidad de una persona se conciben como una interacción dinámica entre los estados de salud (enfermedades, trastornos, lesiones, traumas, etc.) y los factores contextuales” (OMS, 2001, pág. 9).

Siguiendo este enfoque, para Padilla Muñoz (2010) la discapacidad es un concepto heterogéneo que se relaciona entre el espacio físico y social en el que se desenvuelve una persona y sus limitaciones físicas y psíquicas, presentando diferentes dificultades al momento de desempeñar una actividad. La discapacidad no es ajena a todas las personas, puede darse en mayor o menor intensidad, afectar al cuerpo de forma parcial o total, teniendo en cuenta el ámbito en el que se encuentra la persona donde la infraestructura urbana limita o no sus actividades.

El concepto de discapacidad se encuentra estrechamente ligado al concepto de accesibilidad. Para Arjona Jiménez (2015) la accesibilidad está definida como un diseño universal dentro del ámbito físico, tecnológico, de transporte y comunicación, brindado para todas las personas, pero sobre todo para aquellas que tienen dificultad en su movilidad o comunicación, permitiéndoles poder acceder fácilmente a lugares, alcanzar objetos o adquirir un servicio.

Siguiendo la misma temática, se ahondará en el concepto de turismo accesible. No existe una definición universal y única para describir y conceptualizar al turismo accesible ya que este concepto va modificándose a medida que pasan los años según las necesidades y la realidad en la que están inmersas las personas en un momento determinado.

Años anteriores el enfoque del turismo accesible estaba dado exclusivamente para personas con discapacidad, para que las mismas puedan tener acceso al turismo al igual que el resto de la población. Sin embargo, este concepto fue modificándose e integrando a toda la sociedad, por lo tanto, hoy también se habla de Turismo Para Todos, ya que toda persona tiene la posibilidad de acceder al turismo con total autonomía, sin discriminación. De esta manera se trata de adaptar el espacio turístico a las necesidades de las personas. En consecuencia, se entiende por turismo accesible al disfrute de las actividades de ocio por parte de toda la población sin discriminar ni centrarse en un solo grupo de personas (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2014).

Según lo que indica Fernández Alles (2009) el incremento en la demanda de personas con discapacidad dentro del ámbito turístico se dio debido al aumento en sus ingresos y tiempo libre, generando un quiebre en la estacionalidad, ya que en general optan por realizar sus viajes fuera de la temporada alta para evitar la conglomeración de personas; esto resulta un gran beneficio para el turismo. Es imprescindible que los destinos turísticos se encuentren preparados para recibir en todo momento a los turistas, asegurando la accesibilidad en cada ámbito. Esto ayuda a mejorar la imagen en el destino provocando un incremento de turistas y un aumento en la economía de cada región.

La atención hacia el mercado del turismo accesible representa un desafío para el sector del turismo mundial, en términos de mejorar las políticas y movilizar la inversión para realizar las mejoras necesarias de manera generalizada, a corto y largo plazo (OMT, 2014, Pág. 3).

En consecuencia, los establecimientos turísticos deben adaptar sus servicios y formar a sus empleados para poder lograr una correcta atención hacia los distintos segmentos de clientes, hace falta que cada organización invierta en la capacitación del

recurso humano que se encuentra empleado. Según Parra Penagos y Rodríguez Fonseca (2015), la capacitación se da debido a cambios externos que producen que los dirigentes de una organización inviertan en el perfeccionamiento de habilidades y competencias de todos sus empleados con la finalidad de que los mismos puedan adaptarse rápidamente a dichos cambios y de esta forma lograr a corto y largo plazo la competitividad y el crecimiento de la organización, llevando al bienestar personal y organizacional.

De esta manera los conceptos de discapacidad, accesibilidad, turismo accesible y capacitación, cobran gran importancia al momento de definir la estructura de una sociedad inclusiva y preparada para fomentar el trato igualitario en todos los ámbitos.

Diagnóstico y discusión

Dentro del sector turístico hubo un notable aumento de la demanda de personas con discapacidad. Actualmente debido al incremento en la calidad de vida de las personas y la toma de conciencia por parte de toda la sociedad, es posible que las personas con discapacidad puedan realizar actividades que años atrás resultaban prácticamente imposibles debido a la falta de accesibilidad en las ciudades, transportes y todo ámbito en el que se desarrolla una población.

El turismo se encuentra bajo un contexto de diversos cambios, donde el Estado adopta políticas para favorecer a los sectores más débiles de la sociedad y lograr la inclusión de todas las personas en todos los ámbitos. Se fomenta el turismo accesible, el cuidado al medioambiente y sobre todo debido a la crisis económica que impacta a todo el país y en consecuencia al turismo, se debe hacer foco en el turismo interno y especializarse en nuevos segmentos de clientes.

En consecuencia, resulta imprescindible que toda persona u organización que ofrezca un servicio se encuentre preparado y capacitado para poder desenvolverse correctamente y satisfacer a la demanda de clientes, en especial a las personas con discapacidad, ya que requieren de un trato diferenciado y especializado, dependiendo el tipo de discapacidad que presenten.

Con el paso de los años se crearon leyes y se tomaron medidas para poder generar conciencia y compromiso de toda la población hacia las personas con discapacidad, buscando la igualdad de todas las personas sin importar su condición física y social, incluyendo a los mismos en todos los ámbitos de actuación.

En la industria hotelera la correcta formación del personal para desempeñar sus tareas adquiere mucha importancia ya que una de las características que tienen los hoteles es el trato personalizado, cordial y especializado para con los clientes. Un hotel que descuide su recurso humano y no enfoque su atención en su formación y profesionalización puede incurrir en un problema y generar una imagen negativa de su establecimiento, ya que el personal no estará preparado para atender correctamente las necesidades de los clientes.

Es primordial que las capacitaciones para el personal de atención al cliente estén orientadas a la demanda de personas con discapacidad, y no se basen en un enfoque generalizado del sistema de atención sin hacer hincapié en este segmento, ya que al momento de atender a una persona con movilidad reducida, una mujer embarazada o personas con dificultad total o parcial en su visión, audición, habla, etc., el personal de atención posiblemente se encuentre ante una situación en la que no fue preparado previamente y es posible que no sepa cómo desempeñarse correctamente en el trato con los mismos.

El Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz presenta grandes fortalezas y debe aprovechar las mismas para potenciar la demanda y comenzar a adaptar su servicio y atención hacia las personas con discapacidad, ya que las mismas al saber que el hotel se encuentra preparado físicamente para recibirlos, espera un trato especializado al momento de alojarse. Esta situación se hará efectiva con la correcta capacitación al personal del establecimiento, generando una ventaja competitiva con respecto a los demás hoteles de la misma categoría.

Plan de capacitación al personal del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad.

Alcance

Se realizará una propuesta basada en un Plan de Capacitación al personal del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz con la finalidad de que los empleados obtengan mayor conocimiento respecto a la atención a clientes con discapacidad y al turismo accesible, permitiendo garantizar el trato igualitario con dichos clientes. En consecuencia, se debe adaptar la oferta de servicios y capacitar al personal para poder satisfacer las necesidades de aquellas personas que presenten algún tipo de discapacidad.

Debido a que el hotel presta sus servicios las 24 horas del día, debe tener personal constantemente en sus instalaciones sin descuidar ningún área. Por lo tanto, la capacitación tendrá una duración de doce semanas y estará dividida en dos grupos de 15 personas cada uno. El grupo A asistirá los días viernes mientras que el grupo B asistirá los días sábados. El horario de asistencia será de 08:00 am a 12:00 pm, contando con un break intermedio. La misma será dictada en las salas de reuniones que posee el hotel, las cuales cuentan con sistema audiovisual y equipamiento.

Las áreas que participarán de la capacitación serán aquellas que estén implicadas con el contacto al cliente. Dichas áreas serán:

- Área de Recepción: Gerente de front desk, recepcionistas, bell boy.
- Área de Seguridad: Personal de seguridad.
- Área de Recreación: Coordinador de recreación, personal de recreación.
- Área de Housekeeping o limpieza: Jefe de Housekeeping, mucamas, personal de áreas públicas.
- Restaurante y Spa (concesionarios): Personal de atención de ambos.

Objetivos

Objetivo general

- Optimizar el desempeño del servicio prestado al cliente por parte del personal del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz mediante la formulación de un plan de capacitación sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad.

Objetivos específicos

- Diseñar un plan de capacitación sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad para el personal de atención al cliente del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz.
- Capacitar al personal del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz en base al plan de capacitación diseñado.
- Medir los resultados y evaluar la satisfacción del personal del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz con respecto a la capacitación brindada.

Estructura

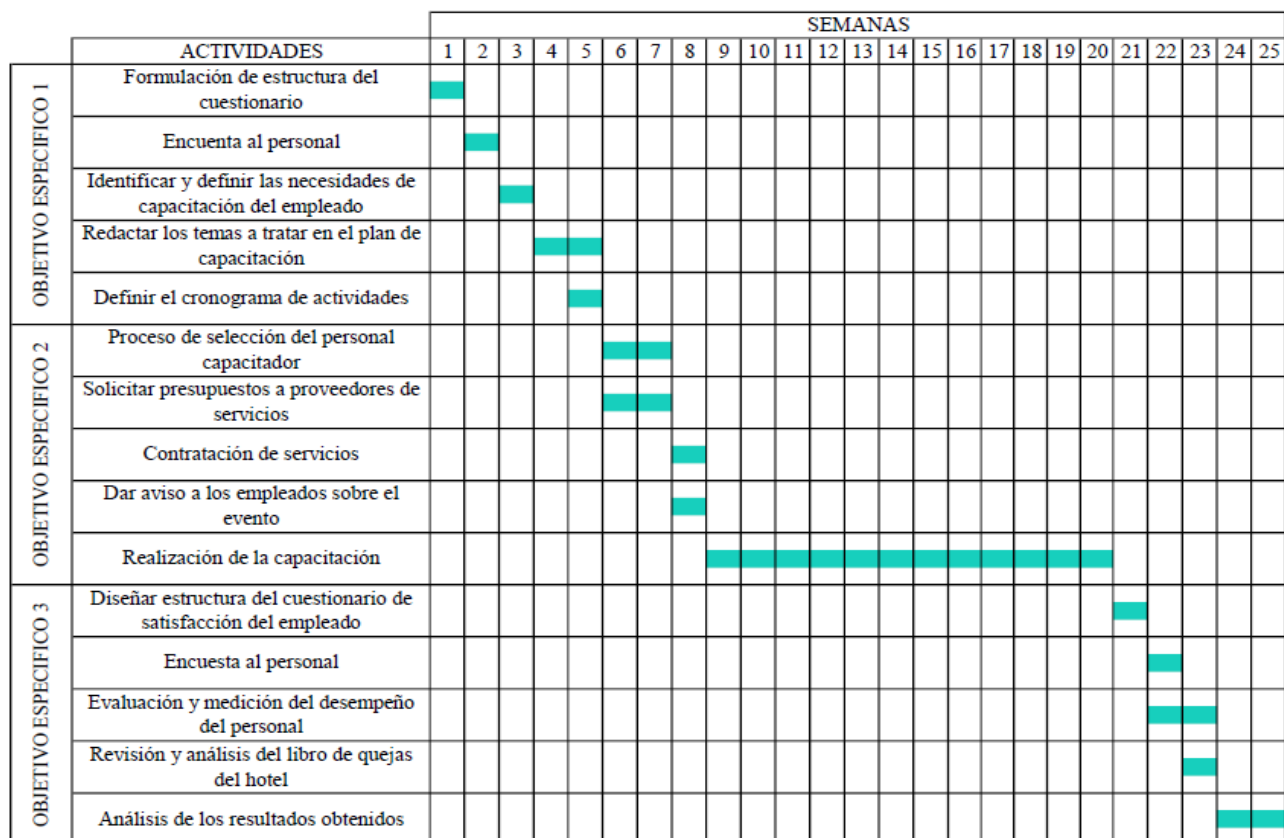
- Diseño del plan de capacitación
 - Formular la estructura del cuestionario que se realizará a los empleados del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, con la finalidad de detectar el nivel de conocimientos sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad.
 - Realizar encuesta al personal.
 - Identificar y definir las necesidades de capacitación del empleado.
 - Redactar los temas a tratar en el plan de capacitación.
 - Definir el cronograma de actividades.

En esta etapa se harán los análisis específicos para armar el contenido de la capacitación. Se define el cronograma de la misma de la siguiente manera:

Horario	Mes 1			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
8:00 a 10:00	"Discapacidad y tipos de discapacidad"	"Pautas de comunicación y trato a personas con discapacidad"	Sistema Braille "Introducción"	Sistema Braille "Desarrollo de motricidad fina y gruesa."
10:00 a 10:30	Coffee break	Coffee break	Coffee break	Coffee break
10:30 a 12:00	"Turismo accesible"	"Pautas de comunicación y trato a personas con discapacidad"	"Directrices de accesibilidad"	"Técnicas de acompañamiento"
	Mes 2			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
8:00 a 10:00	Sistema Braille "Escritura"	Sistema Braille "Escritura"	Lenguaje de señas "Introducción"	Lenguaje de señas "Contenidos gramaticales"
10:00 a 10:30	Coffee break	Coffee break	Coffee break	Coffee break
10:30 a 12:00	Sistema Braille "Lectura"	Sistema Braille "Lectura"	"Directrices de accesibilidad"	"Técnicas de acompañamiento"
	Mes 3			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
8:00 a 10:00	Lenguaje de señas "Contenidos comunicativos"	Lenguaje de señas "Contenidos léxicos"	Revisión de contenidos.	Evaluación.
10:00 a 10:30	Coffee break	Coffee break	Coffee break	Coffee break
10:30 a 12:00	Lenguaje de señas "Contenidos comunicativos"	Lenguaje de señas "Contenidos léxicos"	Revisión de contenidos.	Finalización y discurso de agradecimiento.

- Capacitación del personal
 - Proceso de selección del personal capacitador.
 - Solicitar presupuesto a proveedores de servicios.
 - Contratación de servicios.
 - Dar aviso a los empleados de la fecha y horario de la capacitación.
 - Realización de la capacitación.
- Evaluación de resultados
 - Diseñar estructura del cuestionario de satisfacción del empleado respecto a la capacitación recibida.
 - Encuesta al personal.
 - Evaluación y medición del desempeño del personal en su puesto de trabajo.
 - Revisión y análisis del libro de quejas del hotel.
 - Análisis de los resultados obtenidos en base a los indicadores empleados.

Diagrama de Gantt



Presupuesto

PRESUPUESTO PLAN DE CAPACITACION			
Detalle	Unidades (u)	Precio unitario (\$/u)	Total (\$)
Insumos			
Impresiones.	50	6	300
Fotocopias.	1500	4	6000
Resma de hojas A4.	1	295	295
Lapiceras.	40	10	400
Material en sistema braille.	5	900	4500
Sub Total			11495
Servicios			
Catering (Coffe break) por persona.	30	720	21600
Sub Total			21600
Recurso Humano			
Capacitadores.	3	22000	66000
Sub Total			66000
Total			99095
Total por persona			3303.16

El presupuesto se realizó en base a la hipótesis de la capacitación de 30 personas.

Indicadores

1- Se utilizará la técnica de encuesta a través de un cuestionario para medir el nivel de conocimiento de los empleados del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz sobre Turismo Accesible y atención a personas con discapacidad. El mismo tendrá el siguiente contenido:

i)- Tiempo en el que se encuentra trabajando en el hotel.

- 0 a 1 año
- 1 a 3 años
- más de 3 años

ii)- ¿En qué área del hotel se encuentra trabajando?

.....

iii)- ¿Tiene conocimiento sobre turismo accesible?

- Si
- No
- Tal vez

iv)- ¿Atendió en alguna oportunidad a personas con discapacidad?

- Si
- No

v)- En caso afirmativo, ¿pudo desempeñar su actividad correctamente?

- Si
- No

Si su respuesta es negativa, indicar cuales fueron los problemas que se presentaron entre el huésped y el servicio brindado.

.....

vi)- Indicar tipo de discapacidad más frecuente entre los huéspedes del hotel.

.....

vii)- ¿Estaría interesado en potenciar su desempeño en la atención a personas con discapacidad?

- Si
- No
- Tal vez

Esta encuesta se realizará por única vez antes de la capacitación, para determinar el contenido de la misma.

2- Se utilizará la técnica de encuesta a través de un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los empleados del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz una vez concluidas las jornadas de capacitación. El mismo tendrá el siguiente contenido:

i)- ¿Qué nivel considera que la capacitación aportó para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?

- Alto
- Regular
- Bajo

ii)- ¿La capacitación le pareció necesaria para brindar un mejor servicio?

- Mucho
- Regular
- Poco

iii)- Considera que la duración de la capacitación fue:

- Larga
- Regular
- Corta

iv)- Considera que el contenido brindado en la capacitación fue:

- Muy Bueno
- Regular
- Malo

v)- El dominio de los capacitadores sobre los temas dictados ha sido:

- Muy Bueno
- Regular
- Malo

vi)- En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan difícil le resultó la capacitación?

- 1 2 3 4 5

vii)- ¿Se sintió satisfecho después de finalizar la capacitación?

- Mucho
- Regular
- Poco

viii)- ¿Tiene alguna recomendación para mejorar el plan de capacitación?

.....

Esta encuesta se realizará por única vez al finalizar la capacitación.

- 3- Se utilizará la técnica de encuesta a través de un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz que presenten algún tipo de discapacidad. El mismo tendrá el siguiente contenido:

i)- ¿Cómo fue su experiencia en el hotel?

- Muy Buena
- Regular
- Mala

ii)- Del 1 al 5, ¿Cómo calificaría la atención del personal del hotel?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

iii)- ¿Considera que el personal del hotel pudo comunicarse efectivamente con usted?

- Si
- No
- Tal vez

iv)- ¿Considera que las instalaciones del hotel se adaptan a sus necesidades?

- Si
- No
- Tal vez

v)- ¿Volvería a hospedarse en el hotel?

- Si
- No
- Tal vez

Esta encuesta también se encontrará disponible en formato Braille. El relevamiento de este último cuestionario se realizará cada seis (6) meses.

Valor agregado

Además de lograr la profesionalización del personal mediante la capacitación, el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz debe adaptar su estructura física y el mobiliario

para poder garantizar la correcta atención a personas con discapacidad, tanto en el trato del personal hacia la misma como en las comodidades y sitios de acceso que ofrece el hotel.

El Ministerio de Turismo de la Nación a través de su Programa de Turismo Accesible brinda un manual de directrices de accesibilidad para alojamientos turísticos, indicando las medidas, tamaños, y la forma en la que debe estar ubicado el mobiliario para que la persona con discapacidad pueda tener acceso a todas las habitaciones del hotel como a los espacios comunes.

Algunas de las directrices de accesibilidad que se podrían implementar en Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz son:

- El uso de mostradores con diferentes alturas, lo cual garantiza la atención directa a personas en sillas de ruedas o de baja estatura. Este aspecto no se tiene en cuenta en la mayoría de los establecimientos, empleando mobiliario inadecuado.
- Contar con ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas, complementando la atención del personal capacitado con material impreso que contenga información en Braille de los distintos servicios que brinda el alojamiento y atractivos turísticos de la zona.

Es importante que el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz se encuentre preparado en su totalidad para poder satisfacer la demanda del segmento de personas con discapacidad sin descuidar ningún detalle, por lo tanto resulta de gran interés que además de la capacitación se puedan realizar los análisis pertinentes en base a las directrices de accesibilidad para detectar los aspectos físicos de la instalación en los que se estaría fallando y podrían modificarse para ofrecer un servicio de excelencia.

Conclusiones

Concluyendo con este trabajo, se puede decir que la propuesta del Plan de Capacitación sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad para los empleados del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, debería hacerse posible ya que actualmente las personas que presentan algún tipo de discapacidad pueden realizar actividades y desenvolverse con mayor independencia, debido a que la sociedad en general, después de mucho tiempo, logró tomar conciencia sobre la situación por la que pasan dichas personas y se trata de incluirlos en cada ámbito de actuación.

Asimismo, toda persona que brinde un servicio o producto, debe tener conocimiento sobre las características y la atención que deben brindar hacia una persona con discapacidad. Es por esto que un Plan de Capacitación para los empleados del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz es la alternativa más efectiva para lograr que el hotel se destaque en el servicio que brinda a sus huéspedes, asumiendo un compromiso que permita la inclusión y equidad hacia todas las personas que deseen alojarse en sus instalaciones, proyectándose hacia el futuro con mayor capacidad del servicio ofertado.

En consecuencia, a través de dicha capacitación el personal de atención al cliente tendrá las herramientas y el conocimiento necesario para comunicarse y atender correctamente a una persona con discapacidad. En la capacitación se tratarán temas específicos sobre el turismo accesible, directrices de accesibilidad y atención a personas con discapacidad y además se realizarán clases teóricas y prácticas sobre lectura Braille y lenguaje de señas, de esta manera el personal de contacto del hotel estará preparado para atender eficientemente las necesidades de dicho segmento de clientes.

Finalmente, mediante la capacitación al personal del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad, se podrá brindar un mensaje de inclusión e igualdad para todas las personas con la finalidad de mejorar la relación y el trato en sociedad.

Recomendaciones

A continuación, se hará mención de algunas recomendaciones para poder complementar el Plan de Capacitación y agregar valor al servicio brindado por el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz:

- Finalizada la capacitación sería óptimo confeccionar un manual de procedimientos para atender a personas con discapacidad, encontrándose disponible para todo el personal del hotel, de esta manera ante alguna duda o posible confusión el manual servirá para poder resarcir el problema al instante y así brindar un servicio de calidad.
- El hotel podría ser partícipe del Programa de Inserción Laboral y dar la posibilidad de emplear a aquellas personas que tengan dificultad en conseguir un trabajo, incluyendo a las personas con discapacidad, logrando incluirlos en el ámbito laboral, ya que actualmente no son tenidas en cuenta en la selección de personal. Esta problemática se evidencia en la gran mayoría de las organizaciones que no cumple con la normativa de emplear a un 4% de personas con discapacidad.
- Realizar y promover en conjunto con las ONG de la zona, actividades y eventos para que las personas con discapacidad puedan asistir y participar, tratando de concientizar a la sociedad sobre la igualdad e inclusión para todos.

Para finalizar, si el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz toma las medidas adecuadas, tiene la oportunidad para profesionalizar a sus empleados y generar una ventaja competitiva comparada con el resto de los hoteles. Además de crear conciencia sobre la sustentabilidad y el cuidado al medio ambiente, también podrá demostrar que las personas con discapacidad tienen las mismas oportunidades y derechos para disfrutar de su tiempo libre como el resto de la sociedad.

Referencias

Díaz Velázquez, E. (2010). Ciudadanía, identidad y exclusión social de las personas con discapacidad. *Repositorio Iberoamericano sobre Discapacidad*, Vol. (47) 115-135.

Recuperado de <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/5514>

Brinckmann, W. E., Wildgen, J. S. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible». *Cuadernos de Turismo*, Vol. (11) 41-58. Recuperado de

<https://revistas.um.es/turismo/article/view/19621/18991>

Millán Escriche, M. (2010). Turismo accesible/ turismo para todos un derecho ante la discapacidad. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas* n. 2, 101-126

Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/73541/1/3986387.pdf>

Guerrero Palma, P. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita*, 4(1), 106-118. doi:10.32645/26028131.785.

Ciaschi, M., Porto, N. y Rucci, A. C. (2017). Especialización turística y accesibilidad en sitios patrimoniales del Mercosur. *Transitare* Vol. (3) n.1, 1-31.

Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/78628>

Organización Mundial de la Salud (OMS). Definición de discapacidad. Recuperado de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Jiménez Buñuales, M. T, González Diego, P & Martín Moreno, J. M. (2002). La clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud (CIF) 2001. *Revista Española de Salud Pública*, Vol.74 N.4, pp.271-279. Madrid. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000400002

Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Recuperado de https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf

Padilla Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, conceptos y modelos. 16 *International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional*. Pp.381-414. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ilrdi/n16/n16a12.pdf>

Organización Mundial del Turismo (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>

Organización Mundial del Turismo (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid. Recuperado de <https://web.archive.org/web/20161002143654/http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>

Fernández Alles, M.T. (2009). Turismo accesible: beneficios y beneficiarios. En Administrando en entornos inciertos. *XXIII Congreso Anual AEDEM* (1-14), Sevilla: ESIC. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11441/77838>

Arjona Jiménez, G. (2015). *La Accesibilidad y el Diseño Universal Entendido por Todos. De cómo Stephen Hawking viaja por el espacio*. Democratizando la accesibilidad Vol. 4. La Ciudad Accesible. Recuperado de <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4655>

Egea García, C. Sarabia Sánchez, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad* pp.15-30. Recuperado de <https://sid.usal.es/6594/8-2-6>

Parra Penagos, C. Rodríguez Fonseca, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 6(2), 131-143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>