



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA – UNIBE

Escuela de Turismo

Normas vigentes para turismo accesible en Santo Domingo: brechas en la capacitación del personal hotelero.

Sustentante:

Lia Matos 18-0740

Proyecto Final de Grado para optar por el título de
Licenciado(a) en Dirección y Gestión del Turismo

Asesora: Gloria Valdés

Los conceptos expuestos en el presente trabajo son de la exclusiva responsabilidad del/la (los) sustentante(s) del mismo.

Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
Lunes 14 de diciembre 2020

ÍNDICE

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	7
METODOLOGÍA	8
MARCO TEORICO	9
TURISMO ACCESIBLE EN REPÚBLICA DOMINICANA	14
<i>Normativas dominicanas</i>	<i>15</i>
TURISMO ACCESIBLE A NIVEL INTERNACIONAL	21
<i>Normativas de Estados Unidos</i>	<i>21</i>
<i>Normativas mexicanas</i>	<i>27</i>
REP. DOM. ESTADOS UNIDOS Y MÉXICO	34
RECOMENDACIONES PARA EL PAÍS	44
CONCLUSIÓN	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS	49

RESUMEN

El sector turístico es una industria de suma importancia no solo en la República Dominicana sino a nivel mundial, esta sufre un ingreso a millones de familias alrededor del mundo ya sea de manera directa o indirecta. La práctica del turismo es una modalidad que permanece en el tiempo y ha tomado varios cambios en su evolución, el turismo accesible siendo uno de ellos. Esta forma de brindar servicios y desarrollar necesidades que incluyan a todas las personas que deseen ser partícipes es un área del turismo que ha ido tomando importancia a finales del siglo pasado. Es por esto que esta investigación ha decidido profundizar un poco más sobre la situación que presenta el turismo accesible en la República Dominicana en relación a otros dos países y sus medidas y recursos. Implementar un sistema turístico que piense en la satisfacción y seguridad de sus usuarios es un aspecto importante del cual un país siempre debe estar al tanto.

Palabras clave: turismo accesible, persona, discapacidad, ley, accesibilidad, República Dominicana, inclusión

ABSTRACT

The tourism sector is an industry of great importance not only in the Dominican Republic but also worldwide, it supplies an income to millions of families around the world, either directly or indirectly. The practice of tourism is a modality that remains in time and has taken several changes in its evolution, accessible tourism being one of them. This way of providing services and developing needs that include all the people who wish to participate is an area of tourism that has been gaining importance at the end of the last century. This is why this research has decided to go a little deeper into the situation of accessible tourism in the Dominican Republic in relation to two other countries and their measures and resources. Implementing a tourism system that thinks about the satisfaction and safety of its users is an important aspect of which a country should always be aware.

Keywords: accessible tourism, disabled person, law, accessibility, Dominican Republic, inclusion

INTRODUCCIÓN

En esta investigación planteamos la situación actual en la que se encuentra el *Turismo Accesible*, estudiamos el concepto del turismo accesible, y como esta se aplica en la República Dominicana. Se realiza una comparación entre las normas y tendencias del país, con otras naciones que han tomado medidas para asegurar un buen desarrollo de esta práctica. Además de contar con entrevistas de tres hoteles en la ciudad de Santo Domingo y uno en la provincia de La Romana, quienes presentan como han implementado este tema en sus infraestructuras, ofertas y colaboradores.

Actualmente el turismo local presenta una deficiencia a nivel nacional, esta es en cuanto a la proporción de un servicio inclusivo. Con esto nos referimos a que la comunidad de personas con discapacidad no es tomada en cuenta al momento de la planificación turística de un destino, el diseño de infraestructuras turísticas, ofertas de los atractivos que comercializan las agencias de viajes, guías y hoteles. Cada día más nuestra sociedad evoluciona, abriéndose a miles de posibilidades, sin embargo, en el país todavía no hemos establecido los requisitos necesarios para que una persona que pertenezca a esta comunidad pueda participar de las diferentes actividades turísticas o sentirse identificado con las personas que salen en la publicidad.

El propósito de esta investigación es colocar un foco sobre la importancia de la accesibilidad y las normas locales existentes a favor del turismo accesible en RD. De esta manera se evalúan posibles brechas y malas prácticas en el sistema de capacitación del personal. Este estudio también busca ampliar la visibilidad que tiene este sector de forma que de ahora en adelante tengan una participación importante dentro del sector turismo. Integrarlos como un factor clave

en las planeaciones y diseños de un turismo para todos, cuya finalidad es el beneficio del país como paso de progreso y reconocimiento internacional por ser un país accesible.

Para mejor entendimiento del concepto en mano es necesario aclarar que conceptos definen esta modalidad y como el turismo accesible ha ido evolucionando a través del tiempo. En el módulo I del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*, la OMT presenta dos definiciones para esta práctica, la primera siendo “conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social” (OMT 17). El segundo término del turismo accesible se refiere a, “un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo” (OMT 17).

Estas definiciones son solo una de las ideas sobre lo que es el turismo accesible, dado que a medida que las sociedades avanzan se tratan de crear referencias más inclusivas a la comunidad accesible. Es por esto que el mismo manual brinda la siguiente definición dada por la ONU, “turismo accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales” (OMT 18).

Luego de revisar estas definiciones es necesario ver el contexto de cómo ha tomado importancia esta rama turística. En 1981 la ONU declara el “Año internacional de la

discapacidad”. La relevancia de este tipo de turismo aumenta “en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe titulado ‘Turismo para Todos’. Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de la discapacidad, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad” (OMT 23).

Para 1991 las ideas y sugerencias proporcionadas por la Declaración de Manila de la OMT quedaron plasmadas en el documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, el mismo fue aprobado en la sesión de la Asamblea General de la OMT realizada en Buenos Aires.

En el año 2005, la Asamblea General de la OMT aprobó una resolución que dio paso al documento “Hacia un Turismo Accesible para Todos”. El texto explica a detalle los requisitos de accesibilidad necesarios que deben tener los factores que forman el servicio turístico.

Por último, “en 2011 se firma un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible, ENAT” (OMT 25).

OBJETIVOS

Objetivo general: investigar la situación que presenta el turismo accesible en la Republica Dominicana actualmente, y como este se puede mejorar a través de la implementación de buenas prácticas. Además, estudiar cuales son y cómo se han implementado las leyes con respecto al turismo accesible y las personas en situación de discapacidad en otros países, para finalmente comparar el sistema dominicano con los internacionales.

Objetivos específicos:

- Promover una cultura inclusiva en el sector turístico del país.
- Presentar una serie de buenas prácticas para implementar en el sistema.
- Impulsar la actividad turística en la comunidad accesible

METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

Esta es una investigación retrospectiva debido a que se estarán analizando datos pasados para poder presentar un proyecto completo y acertado.

- **Datos.** Para esta investigación la información será recopilada de fuentes variadas como: libros sobre el turismo accesible, artículos de periódicos relacionados al tema, material de servicio turístico disponible en la CRAI, entrevistas a personas de la comunidad accesible y personal de hoteles, guías de capacitación en servicio a discapacitados, videos informativos sobre turismo accesible y manuales de turismo accesible de diferentes países.

El enfoque de esta investigación es cualitativo dado que se estará tomando en cuenta las entrevistas, textos, videos y otros. De carácter no experimental ya que en este caso no hay una manipulación de sujetos para obtener un resultado. Por último, las muestras son probabilísticas en vista de que las personas/hoteles a entrevistar serán elegidas aleatoriamente y estarán conformadas por mayores de 18 años.

- **Metodología.** Evaluación de manuales/ guías/ normas que se utilizan en el turismo accesible de RD y otros países. Análisis de los artículos/libros encontrados sobre el tema. Se propone entrevistar a 5 hoteles sobre cómo han implementado la accesibilidad y en caso de que no, si son adaptables.

Metodología para analizar los datos

- Gráfico de círculo

Significancia del estudio

Este es un estudio importante debido a que trata el turismo accesible, un tema con poca visibilidad en la República Dominicana y que definitivamente necesita mayor auge para poder desarrollar una sociedad inclusiva en este ámbito. La investigación hace un análisis sobre la situación actual del turismo accesible a nivel local e internacional de forma que se puedan implementar buenas prácticas. Además, le brinda una voz a las personas que continuamente luchan por transformar el país en un ambiente más consciente e inclusivo para todos.

MARCO TEORICO

El turismo accesible tiene la peculiaridad de que presenta un grupo de ventajas únicas de esta práctica, las mismas son un gran beneficio para todas las partes que ofrezcan un servicio dentro de esta cadena. El lucro que devengan los clientes en situación de discapacidad no es aprovechado por muchas empresas dado que su enfoque no se encuentra en este segmento de mercado y lo dan por sentado. De acuerdo al periódico Listín Diario, la Red Española de Turismo Accesible dio a conocer que el turismo accesible produce un ingreso de US\$ 235 millones de dólares. Esto se divide de la siguiente manera: en E.E.U.U. US\$105 millones en viajes, en Europa US\$ 102 millones, específicamente en Alemania US\$19 millones y Japón US\$9 millones.

Entre las ventajas que tiene esta rama, el estudio *Turismo accesible: beneficios y beneficiarios* de M.T. Fernández Alles, menciona los siguientes:

“beneficiaría la economía regional, en general, y la actividad turística, en particular, al reducir el efecto de la estacionalidad. Las personas discapacitadas conforman un segmento con gran disponibilidad de tiempo libre y de ocio, lo que les permite realizar viajes en épocas del año en las que otros segmentos [...] no pueden” (Alles 11).

“[...] los turistas discapacitados son considerados multivalentes, ya que cuando acuden a un destino turístico llevan a otros clientes. El hecho de tener que moverse en silla de ruedas, o bien ayudados por bastones, muletas o andadores, conlleva que suelen viajar acompañados de familiares o amigos, al requerir la asistencia de los mismos para sus traslados.” (Alles 11).

“[...] obtención de beneficios desde un punto de vista social, ya que contribuiría a eliminar desigualdades en el acceso al turismo, incorporando a las personas discapacitadas y con movilidad reducida al disfrute y acceso a los servicios turísticos” (Alles 11).

“Las mejoras incorporadas por el diseño accesible supondrían un incremento en la calidad de vida de estas personas al tener que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido” (Alles 11).

Por su parte la Organización Mundial del Turismo establece otra serie de beneficios que provee el turismo accesible, entre ellos:

- “beneficia a todo el mercado, no sólo a las personas con discapacidad”
- “amplia las oportunidades de mercado para un destino o negocio”
- “mejora la competitividad y ayuda a la diferenciación”
- “incrementa las oportunidades de fidelizar el destino y de que sea recomendado”

- “afianza la viabilidad a largo plazo y la sostenibilidad financiera de negocios y destinos”
- “impulsa un enfoque inclusivo del desarrollo, reflejando una responsabilidad social”

A parte de los beneficios mencionados, este sector tiene un gran potencial principalmente en el aspecto económico. Al revisar los datos previamente mencionados no hay duda de que este es un nicho que no ha alcanzado su máxima capacidad. Igualmente, abre oportunidades para los destinos que decidan ser inclusivos, como menciona una de las ventajas este mercado evita la estacionalidad, atrae multicitientes y contribuye al buen posicionamiento del destino.

En el *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto* de la OMT se establece que, en el 2005 la Universidad de Surrey publica un estudio en el que se estima que los ingresos del sector turístico son mayores a 80 mil millones de euros, para los cuales se determinaron dos razones principales:

1. “Los cálculos están basados solamente en personas con discapacidad y la población mayor junto a sus amigos y familiares. Esta es sólo una vista parcial del potencial de mercado, puesto que los beneficiarios del Turismo Accesible lo conforman un grupo más amplio”.
2. “Los cálculos sólo están basados en ciudadanos europeos. Sin embargo, hay mucho turismo transcontinental que elige Europa como su destino de vacaciones y muchos de ellos son jubilados y personas con discapacidad o con movilidad reducida. Esto debería de añadirse a los números totales” (OMT 55).

La primera posición explica como los datos presentados por ese estudio pueden no estar completos debido a que solo se contabilizó una parte de todo el mercado que son las personas con discapacidad. Como bien lo menciona la cita, las personas que se benefician del turismo accesible son grupo amplio que no solo consiste de las personas en la situación con discapacidad y sus allegados, dentro de esto también podemos contar al personal que se encarga de atenderlos, como por ejemplo enfermeras.

En el caso del segundo argumento, los datos solo representan a la población europea lo que excluye a los que no necesariamente residen allí, pero son visitantes del continente. Estos turistas también son una parte muy importante al momento de recolectar datos sobre la cantidad de personas que pertenecen a este segmento y la cantidad de ingresos que generan a la industria en sus viajes.

Departamento de Transporte (Department of Transportation) en inglés, cuyo propósito es asegurarse de que todos los estadounidenses tengan el sistema de transporte más seguro, eficiente y moderno del mundo, como lo establece la misión en su página web. Este departamento también vela por que toda la población de Estados Unidos tenga los mismos derechos y deberes al momento de trasladarse en cualquier método. Por lo tanto, en el año de 1986 se implementa el *Air Carrier Acces Act (ACAA)*, este documento establece lo siguiente:

“El *Air Carrier Access Act* prohíbe la discriminación por discapacidad en los viajes aéreos. El Departamento de Transporte tiene una regla que define los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las aerolíneas en virtud de esta ley. Esta regla se aplica a todos los vuelos de las aerolíneas estadounidenses y a los vuelos hacia o desde los Estados Unidos de aerolíneas extranjeras”.

Dentro este Acto se contemplan varios puntos claves para el buen cumplimiento de esta norma.

A grosso modo, estos tocan la no discriminación contra personas en situación de discapacidad.

Entre esos factores se consideran:

- Las aerolíneas no pueden rechazar el transporte de personas por motivos de discapacidad. Las aerolíneas pueden excluir a cualquier persona de un vuelo si transportar a la persona sería contrario a la seguridad del vuelo. Si un transportista excluye a una persona con discapacidad por motivos de seguridad, el transportista debe proporcionar una explicación por escrito de la decisión.
- Queda prohibido que las aerolíneas exijan un aviso por adelantado de que viaja una persona con discapacidad. Las compañías aéreas pueden requerir hasta 48 horas de anticipación para ciertas adaptaciones que requieren tiempo de preparación (por ejemplo, conexión del respirador, transporte de una silla de ruedas eléctrica en un avión con menos de 60 asientos).
- Las aerolíneas no pueden limitar el número de personas con discapacidad en un vuelo.
- Las aerolíneas no pueden requerir que una persona con discapacidad viaje con otra persona, excepto en ciertas circunstancias limitadas donde la regla permite que la aerolínea requiera un asistente de seguridad. Si un pasajero con una discapacidad y la aerolínea no están de acuerdo sobre la necesidad de un asistente de seguridad, la aerolínea puede solicitar al asistente, pero no puede cobrar por el transporte del asistente.
- Las aerolíneas no pueden mantener a nadie fuera de un asiento específico debido a una discapacidad, ni requerir que nadie se siente en un asiento en particular

debido a una discapacidad, excepto para cumplir con los requisitos de seguridad de la FAA o de un gobierno extranjero.

TURISMO ACCESIBLE EN REPÚBLICA DOMINICANA

El turismo accesible en nuestro país consta de un déficit en los servicios turísticos que se ofrecen, tanto a locales como a extranjeros. La ciudad de Santo Domingo cuenta con un total de treinta y cuatro hoteles, de los cuales existen nueve con una infraestructura diseñada con la accesibilidad en mente. Los restantes veinticinco hoteles, al igual que los paquetes turísticos, tampoco están configurados para que alguien con discapacidad pueda integrarse como todos los demás. Esta falta no solo la podemos atribuir al sector turístico, sino, es un fenómeno que se presenta a nivel general en el país, los requisitos necesarios para hacer de esta una nación inclusiva no son respetados en su totalidad. Instituciones que si cumplen con estas regulaciones por lo general son privadas, aun existiendo leyes que condenan la discriminación o exclusión de la comunidad accesible.

La capacitación de los empleados en servicios turísticos específicamente, es imprescindible a la hora de causar un buen impacto en las personas que visitan los atractivos e instalaciones disponibles alrededor de la isla. El sector del turismo se basa y enorgullece de ser uno de los más serviciales, toda esta industria tiene algo en común y es provocar la reacción de “wow” en los clientes, al lograrlo se confirma que se ha brindado un servicio de máxima calidad. Lo mismo debe aplicar para las personas que requieren un poco más de esfuerzo por parte del proveedor del servicio.

Normativas dominicanas

Nuestro país cuenta con una ley de protección a las personas con discapacidad, la misma es la **Ley No. 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana**, la cual establece que:

“Esta ley ampara y garantiza la igualdad de derechos y la equiparación de oportunidades a todas las personas con discapacidad y regula las personas morales, sin fines de lucro, cuyo objeto social sea trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad”.

Como establece la mencionada norma, esta comunidad cuenta con el respaldo gubernamental en cuanto al aspecto jurídico de forma que puedan contar con las mismas oportunidades y derechos que los demás.

Dentro de la misma ley también se consideran factores esenciales para la buena convivencia entre la comunidad accesible y el resto de las personas, esta lista se conforma de lo siguiente:

- 2) Respeto a la dignidad inherente a la condición humana.*
- 3) No discriminación.*
- 4) Igualdad de derechos.*
- 5) Equidad.*
- 6) Solidaridad.*
- 7) Justicia social.*
- 8) Integración e inclusión.*
- 9) Participación.*
- 10) Accesibilidad*

Para mejor cumplimiento de esta ley existe una organización adscrita a la presidencia y se encuentra vigilada por el Ministerio de la Presidencia llamada, Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). El propósito de la misma es garantizar la igualdad e inclusión de personas en situación de discapacidad. Se encargan de coordinar y evaluar las políticas públicas relacionadas a la inclusión en el país. Esta organización se encuentra involucrada en los siguientes artículos de la *Ley 5-13 sobre discapacidad en República Dominicana*.

Artículo 13. Formación. “el Estado, a través del CONADIS, debe garantizar la formación, especialización y actualización continua de los/as profesionales, en las diferentes disciplinas, a nivel técnico y profesional, que aseguren la integración social de las personas con discapacidad en igualdad con las demás” (Congreso 7).

Como indica el artículo superior, el CONADIS es quien se encarga de que las personas en la comunidad accesible reciban una capacitación eficiente en profesiones afines con los gustos de las personas. Es importante que los programas ofrecidos a este público sean de calidad de forma que puedan desarrollar competencias útiles para llevar una vida laboral armoniosa y equiparada a las demás personas. La inclusión de las mismas en el sector turístico es de mucha importancia dado que provee un beneficio para el servicio que se ofrece en el país. Además, de que como se menciona en los beneficios anteriores sitúa a nuestro país como un destino inclusivo lo cual aumenta nuestro posicionamiento.

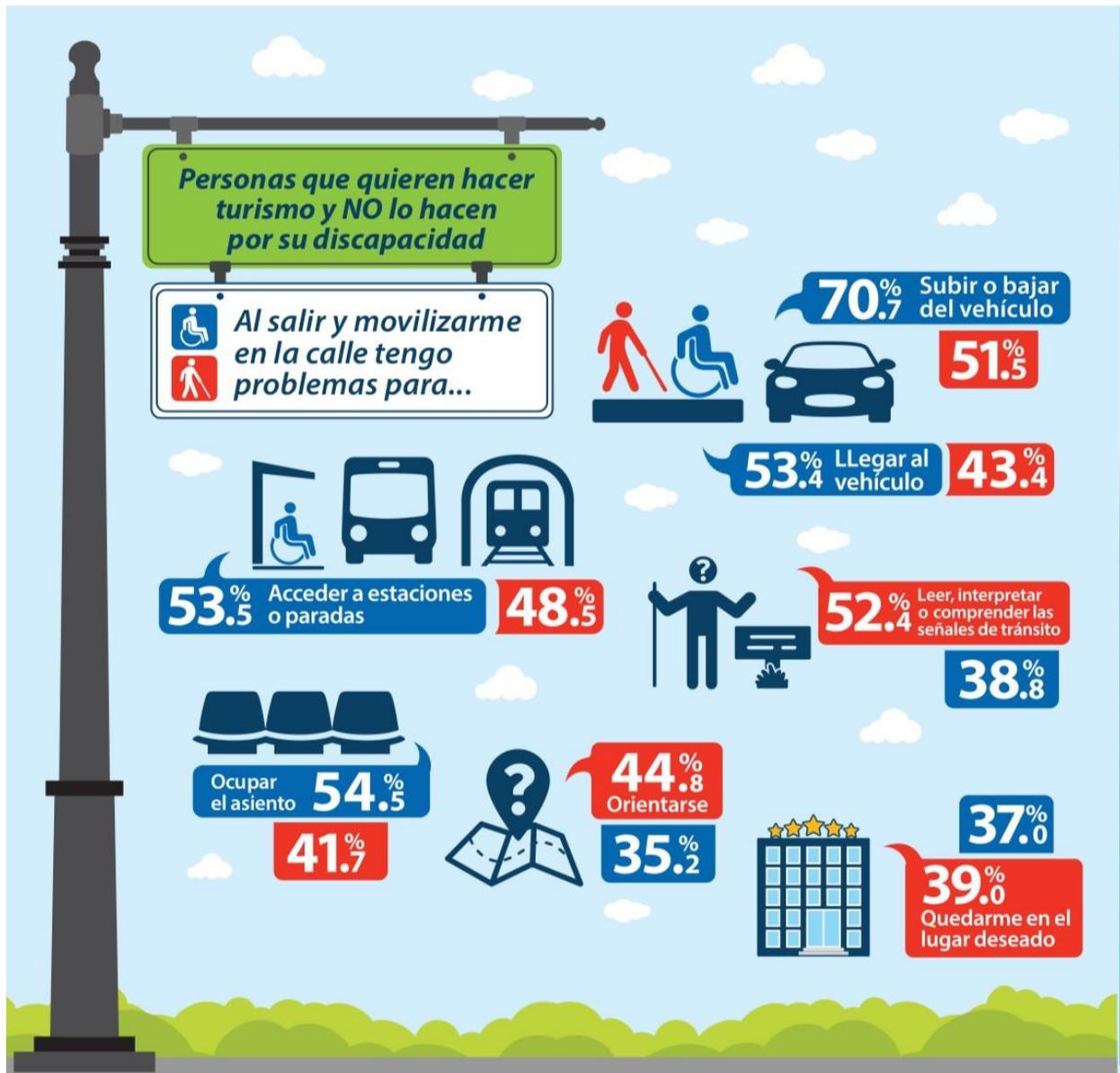
Artículo 14. Políticas de integración laboral. “la política de trabajo y empleo tiene como finalidad primordial la inclusión de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo o en su defecto, su incorporación a un sistema de empleo protegido o por cuenta propia que aseguren su independencia económica, siguiendo el espíritu de las normas nacionales e internacionales referentes al trabajo y al empleo que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad” (Congreso 7).

Artículo 15. Políticas de accesibilidad universal. “las políticas de accesibilidad universal tienen como finalidad asegurar a las personas con discapacidad el acceso efectivo al entorno físico, al transporte, la comunicación, la información y al conocimiento, incluidos las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertas al público, tanto en las zonas urbano marginal como rurales” (Congreso 8).

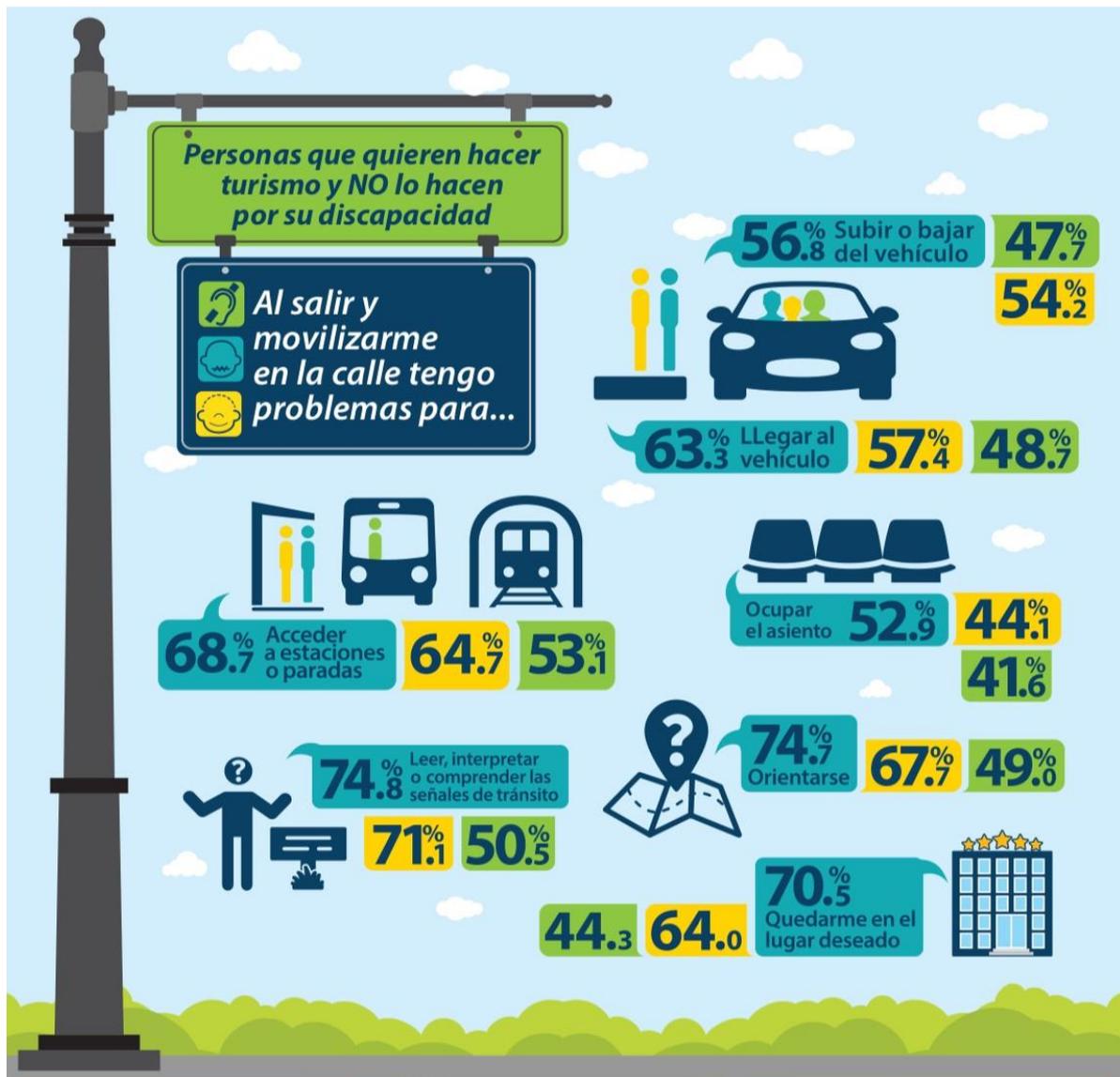
Párrafo. “para dar cumplimiento a lo establecido en este artículo, el CONADIS debe procurar que las instancias públicas y privadas garanticen la participación y la inclusión laboral de las personas con discapacidad [...] esta participación nunca será inferior al cinco por ciento (5%) en el sector público y al dos por ciento (2%) en el sector privado [...]” (Congreso 7)

La situación sobre el inconveniente que presenta esta comunidad en cuanto a la poca preparación que tiene el país también se traslada al día a día, esto es un elemento importante a solucionar para que estas personas puedan desarrollarse y ser parte de la sociedad como todos.

En una encuesta realizada por CONADIS titulada “Personas que quieren hacer turismo y no lo hacen por su discapacidad”, se presentaron datos sobre el grado de dificultad que muestran las personas en situación de discapacidad a la hora de utilizar el transporte y movilización en la ciudad. Los resultados se presentan en el siguiente gráfico:



Fuente: [CONADIS](#)



Fuente: [CONADIS](#)

Como presentan los graficos de arriba, personas con discapacidad físico motoras y cognitivas “Gracias al programa de promoción del Turismo Accesible en la República Dominicana, el CONADIS, representado por su departamento de Accesibilidad, como en años anteriores formó parte del Jurado Nacional de Bandera Azul evaluando la accesibilidad en las principales zonas de interés turísticos del país como lo son las zonas de Punta Cana, La Romana y Puerto Plata” (CONADIS 36).

“Estos segmentos de playa cuentan con las condiciones mínimas requeridas para garantizar el disfrute de la zona de playa por los visitantes con discapacidad y movilidad reducida que se dan cita en estos establecimientos hoteleros, dentro de los cuales se pueden resaltar baños de playa adaptados para usuarios de sillas de ruedas, caminería de playa, chozas designadas y como criterio obligatorio la disponibilidad de por lo menos una silla anfibia por segmento de playa” (CONADIS 36).

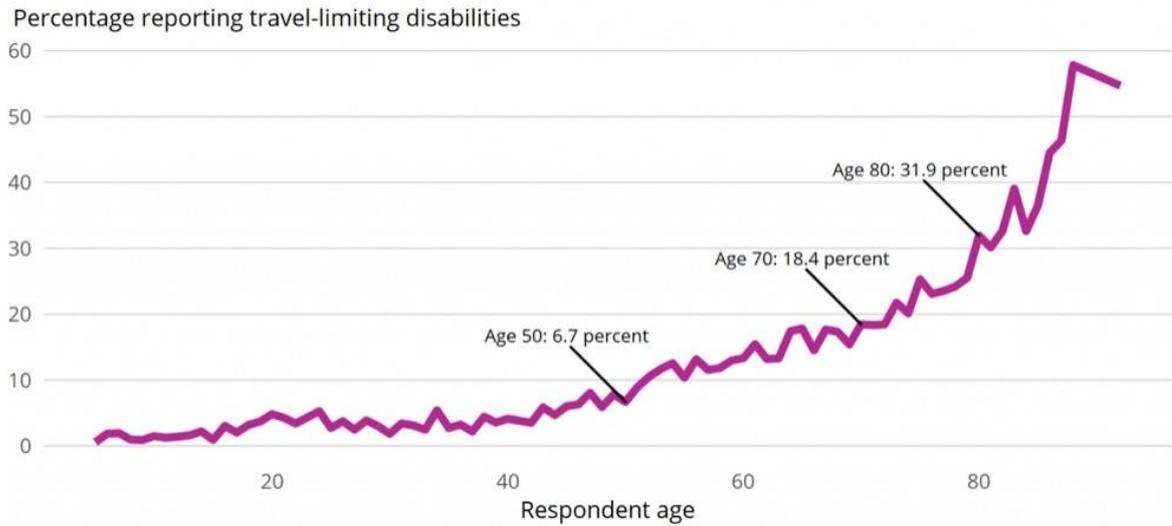
De acuerdo al CONADIS en las citas anteriores, se hace mención de playas en las provincias de La Romana, Puerto Plata y la zona de Punta Cana que han sido adaptadas para que las personas en situación de discapacidad puedan disfrutar sin problemas del área. Al realizar una búsqueda en la guía de turismo accesible realizada por el MITUR se encuentran las siguientes playas: Arena gorda Barceló Punta Cana, Arena gorda Hard Rock Hotel, Arena gorda Iberostar, Bávaro complejo Barceló, Bávaro Palladium, Cabeza de Toro Be Live Grand Punta Cana, Bávaro Paradisus Palma Real, Cabeza de Toro Natura Park y El Cortecito Barceló Dominican Beach. Estas playas son las que han sido adaptadas, no obstante, no se especifican cuales modificaciones se han realizado y todas se encuentran dentro de propiedades privadas, es decir que para poder acceder es necesario adquirir un pase o alojarse en uno de estos hoteles. Es aquí donde debe entrar el apoyo del sector público para adaptar playas que no requieran de un aporte económico para poder utilizarlas.

TURISMO ACCESIBLE A NIVEL INTERNACIONAL

Normativas de Estados Unidos

Como lo presentan los puntos previos, la transportación de una persona en situación de discapacidad es un proceso delicado, sin embargo, quedan claros los lineamientos que deben seguir las aerolíneas. Requerir un aviso de que hay una persona con discapacidad en el vuelo, un acompañante para este pasajero o poner un límite a la cantidad de personas de esta comunidad en un vuelo, queda determinadamente prohibido según lo mencionado. Las aerolíneas deben estar preparadas en todo momento para recibir y atender a este mercado, tanto en las capacidades de sus aeronaves como la capacitación de sus equipos de trabajo.

De acuerdo al *Bureau of Transportation Statistics*, en el 2017 eran 25.5 millones de estadounidenses de 5 años en adelante de los que habían reportado discapacidades que limitan sus viajes. De estos, 13.4 millones están entre los 18 a 64 años, 11.2 millones tienen 65 años o más y 3.6 millones con limitaciones de viajes no salen de sus hogares por su discapacidad o porque están confinados en sus casas.



Fuente: [Bureau of Transportation Statistics](#)

Además de las razones ya mencionadas, también se incluyen las personas que no viajan y sus motivos. En un estudio realizado por la misma institución, se determinó que en el día de la encuesta personas entre 18 y 64 años en situación de discapacidad no hicieron ningún tipo de viaje, contrario al 13.4% de personas sin discapacidad. Para residentes en zonas rurales este porcentaje incrementa a un 37.3% para personas con discapacidad contra 16.0% para residentes en zonas rurales sin discapacidad. El 35.6% de personas que no realizaron ningún tipo de viaje explicaron que esto se debe a que están confinados a sus casas o tienen un tipo de discapacidad. Según el estudio esto se traduce a un aproximado de 1.7 millones de estadounidenses entre los 18 y 64 años que no salen de sus casas, de un total de 46.1% o 3.5 millones de ciudadanos en la misma situación.

Figure 5 Travel by Trip Purpose, Disability Status, and Worker Status (age 18–64), 2017

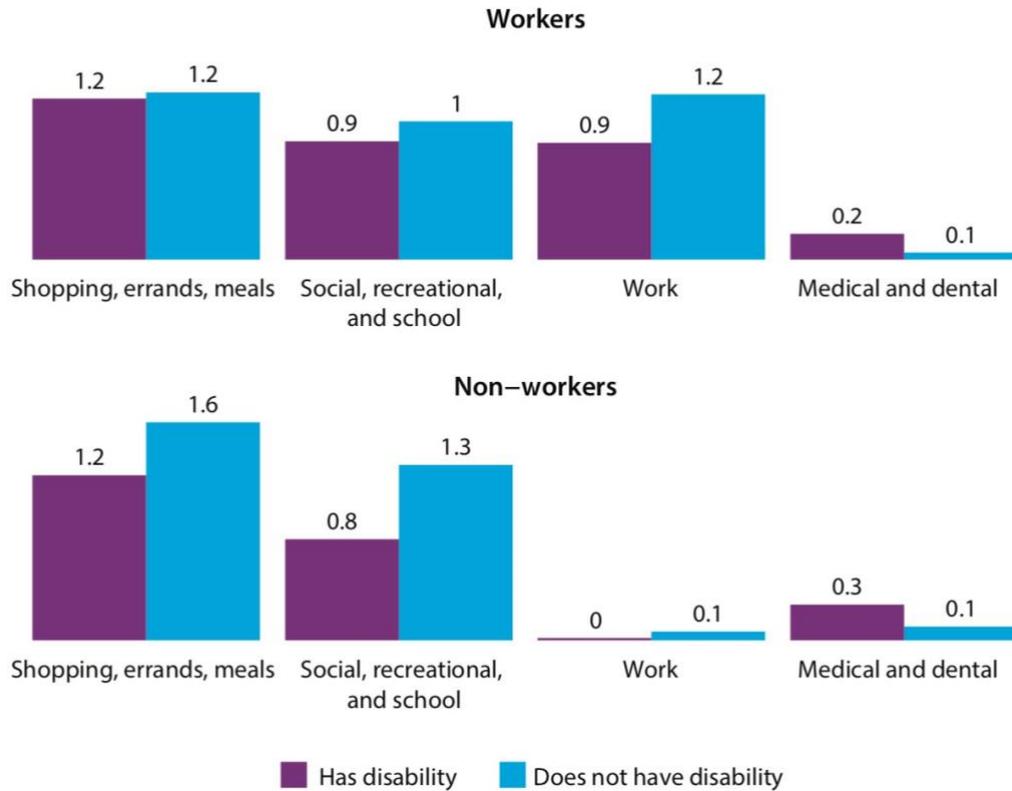
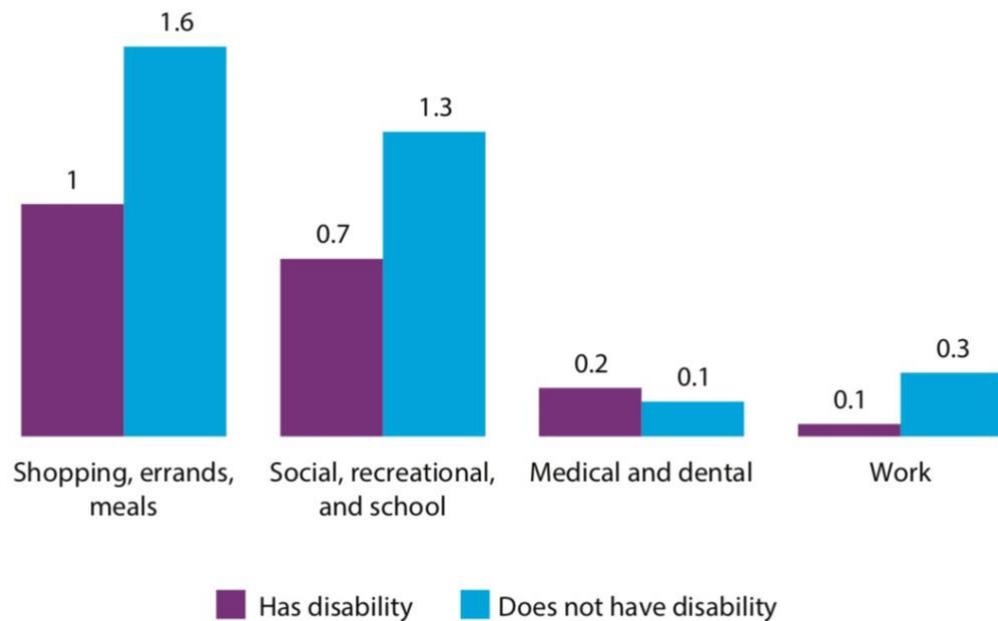


Figure 6 Travel by Trip Purpose and Disability Status (age 65 and older), 2017



Fuente: [Bureau of Transportation Statistics](#)

En el caso de los hoteles, el *Americans with Disabilities Act (ADA)*, una ley de derechos civiles que prohíbe la discriminación en contra de individuos con discapacidad en todas las áreas de la vida pública como, escuelas, trabajos, transporte y todos los lugares públicos y privados abiertos a todo público. Dicha norma establece una serie de requisitos con los que deben cumplir todos los lugares de alojamientos, en los cuales se incluyen hoteles, moteles, hostales e instalaciones que provean dormitorios para alojamiento de corta duración. Estos requisitos se dividen en tres áreas distintas de la hotelería, que son:

Edificios e instalaciones

Como requisitos mínimos se establece que las “[h]abitaciones de huéspedes accesibles que proporcionan características de movilidad y comunicación que estén dispersas entre todas las diferentes categorías o clases de habitaciones de huéspedes disponibles en la instalación” (adata.org).

Además, también se estima que las “[c]omodidades como piscinas y spas, instalaciones para hacer ejercicio, saunas y salas de vapor, golf y campos de golf en miniatura, instalaciones para botes y pesca y zonas de juegos para niños deben ser accesibles y utilizables para personas con discapacidades.

Es importante destacar que las estructuras recién construidas deben acatar las normas de la ADA de 2010, en caso de los ya existentes estos tienen que cumplir en la mayor medida posible.

Sistemas de reservas para alojamiento

Parte de estos requisitos fijan lo siguiente: “[l]os lugares de alojamiento deben identificar y describir las características de accesibilidad de la propiedad y de las habitaciones de huéspedes accesibles con suficiente detalle como para permitir que una persona decida si la instalación va a satisfacer sus necesidades. La información, incluyendo fotos u otras imágenes, puede ser publicada en los sitios web o incluirse en folletos u otros materiales”.

“Las personas con discapacidades deben poder hacer las reservaciones para habitaciones accesibles durante las mismas horas y de igual forma que otras personas hacen las reservaciones, ya sea por teléfono, en persona, por correo electrónico, a través de sitios web, o a través de terceros tales como agencias de viajes o servicios de reserva por internet”.

“Las habitaciones accesibles deben retenerse hasta que todas las otras habitaciones de ese tipo se hayan alquilado”.

“Cuando se hace una reservación para una habitación accesible, la habitación accesible específica que ha sido reservada debe ser retenida para el cliente que la reservó y la habitación debe ser removida del sistema de reservas”.

Lugares de alojamiento

“Asegurar que las camas son de una altura accesible (altura de la cama recomendada es entre 20 a 23 pulgadas desde el piso hasta el tope del colchón)”.

“Asegurar que los asientos portátiles para la ducha sean seguros y accesibles y que tengan características tales como un espaldar trasero, resistencia estructural adecuada, suficiente profundidad en el asiento y tapas antideslizantes en las patas de los asientos”.

“Incluir múltiples enchufes y cables”.

“Adiestrar al personal del hotel con respecto a:

- Regulaciones generales de la ADA.
- Opciones de accesibilidad disponibles para los huéspedes.
- El uso de lenguaje y prácticas respetuosas para huéspedes con discapacidades.
- Prácticas efectivas de comunicación que benefician a clientes que son sordos o que tienen discapacidades auditivas.
- Pautas del hotel sobre el uso de animales de servicio”.

Las medidas anteriores representan los requisitos indispensables con los que deben cumplir todas las empresas que se consideren forman parte del sector de alojamiento, reiterando, hoteles, moteles, pensiones, hostales y dormitorios que brinden estancia de 30 días o menos.

Es importante mencionar que estas medidas son estandarizadas, pero deben ajustarse a la infraestructura del hotel.

Normativas mexicanas

Los Estados Unidos Mexicanos contemplan el turismo accesible dentro de la *Ley General del Turismo*, en la misma se plasman todos los derechos y deberes que se le otorgan a todas las personas que se desarrollen en la industria turística, ya sea como usuario de los servicios o su proveedor. El objetivo de esta ley se explica a partir del *Artículo 2*, a continuación, se presentan los acápites relevantes al tema de esta investigación:

“Artículo 2. Esta Ley tiene por objeto:

I. Establecer las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre el Ejecutivo Federal, Estados, Municipios y la Ciudad de México, así como la participación de los sectores social y privado;

II. Establecer las bases para la política, planeación y programación en todo el territorio nacional de la actividad turística, bajo criterios de beneficio social, sustentabilidad, competitividad y desarrollo equilibrado de los Estados, Municipios y la Ciudad de México, a corto, mediano y largo plazo;

VI. Facilitar a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible”.

Como bien lo exponen los puntos anteriores, esta ley busca implantar un sistema organizado y beneficioso para todos los partícipes en ella. Esto se logra mediante una planeación y programación turística eficiente en todo México, donde se incluyan los temas más importantes a la población como lo son la sostenibilidad, el beneficio social y un desarrollo armonioso entre los sectores públicos y privados. Otro factor destacado es la inclusión social, que como bien menciona el sexto acápite se deben suministrar las mismas oportunidades a alguien que esté en una situación de discapacidad, sea en las infraestructuras turísticas o los itinerarios para el turismo accesible.

“Artículo 7.

XI. Colaborar con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en el desarrollo de programas de fomento al empleo turístico, así como de capacitación y profesionalización de la actividad turística, incorporando a las personas con discapacidad”.

El artículo número once de la ley, explica claramente que dentro de las oportunidades de trabajo en el sector de turismo no deben quedar fuera la comunidad accesible, como se informó antes la discriminación por su condición hacia estas personas es ilegal y tiene que existir un ambiente igualitario. En este caso la Secretaria de Trabajo es quien debe encargarse de velar por la buena formación profesional de estas personas, de forma que puedan integrarse como todos al mercado laboral.

“CAPÍTULO II

Del Fomento a la Actividad Turística

IV. Ejecutar obras de infraestructura y urbanización, y realizar edificaciones e instalaciones en centros de desarrollo turístico que permitan la oferta de servicios turísticos; para dicho fin el Fondo deberá tomar en cuenta en la ejecución de dichas obras las necesidades de las personas con discapacidad”.

“CAPÍTULO IV

Del Turismo Accesible

Artículo 18. La Secretaría, con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes, promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a la población con alguna discapacidad.

Artículo 19. Los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas”.

En estos acápites, se estipula que entre las entidades encargadas de que el turismo accesible se lleve a cabo es la Secretaria de Trabajo junto a otras en cuanto a la formación de personal para la industria. Además, los servicios turísticos deben cumplir con brindar la misma calidad de servicio a las personas en situación de discapacidad. Todo esto se logra a través de una planificación que integre a todos los sectores, instituciones e individuos relevantes al buen desarrollo del turismo accesible en México.

Una de las organizaciones que también vela por el cumplimiento de la ley es el CONADIS mexicano, que hace posible el fomento e inclusión de las personas con discapacidad a la vida pública. Cumplen con un trabajo arduo y han desarrollado, junto a la Secretaría de Turismo (SECTUR), una guía con recomendaciones para un mejor manejo de un servicio al cliente inclusivo.

Para la atención inclusiva se detallan cuales términos no deben ser utilizados por las personas que brindan el servicio al cliente, la razón de por qué no hacerlo y cuales expresiones si son correctas. Además, se explica cómo acercarse o llamar la atención del cliente dependiendo del tipo de discapacidad que posea. En cuanto al vocabulario inclusivo se presenta la siguiente tabla:

Expresiones incorrectas	
Término	Motivo
Persona con capacidades diferentes	Todas las personas, con o sin discapacidad, tienen diferentes capacidades y no permite reconocerlas como un colectivo social que pugna por el reconocimiento de sus derechos.
Persona(s) especial(es)	La expresión segrega a las personas con discapacidad del resto de la población, marginándolas y provocando un trato desigual hacia ellas, incluso de rechazo.
Inválido (a)/Minusválido (a)	La palabra minusvalía denota una disminución del valor de la persona. El vocablo invalidez destaca una ausencia total de la valía de la persona. El valor de una persona no se determina por la satisfacción de un estereotipo.
Padecer, sufrir o ser víctima de una discapacidad	Se tiene la presunción de que las personas con discapacidad sufren y experimentan, de suyo, una disminución en su calidad de vida. Esta idea las coloca en una situación de víctimas, provocando sentimientos de lástima o conmisericordia hacia ellas.
Diminutivos: cieguito(a), cojito(a), renguito(a), sordito(a), loquito(a), enanito(a), mongolito(a), mudito(a), tontito(a)...	Enmascara, con aparentes o legítimos sentimientos de compasión o simpatía, una minusvaloración de la persona.

<p>Términos peyorativos: incapacitado(a), lisiado(a), disminuido(a), deficiente, tullido(a), defectuoso(a), sordomudo (a)...</p>	<p>Son términos con connotaciones negativas, que denotan una anomalía o una carencia. Colocan a la persona en una situación de dependencia con respecto a las demás.</p>
--	--

Fuente: [SECTUR](#)

Para las expresiones/términos correctos se utilizan:

Expresiones correctas
Persona con discapacidad visual, con visión baja, persona ciega.
Persona con discapacidad física, motora o motriz.
Persona con discapacidad auditiva, persona sorda.
Persona con discapacidad mental o psicosocial.
Persona de talla baja.
Persona con discapacidad intelectual.
De manera general, resulta adecuado usar los términos <i>persona con discapacidad</i> y <i>persona sin discapacidad</i> para distinguir entre las condiciones de vida en que cada uno se encuentra. La discapacidad no hace <i>anormal</i> a quien la vive y la <i>normalidad</i> es un término que no describe, bajo ningún aspecto, la condición humana. Lo más digno es llamar a alguien por su nombre.

Fuente: [SECTUR](#)

A continuación, se clasificarán las recomendaciones para la atención al cliente entorno a cada discapacidad que pueda tener la persona, empezando con la **deficiencia física:**

Recomendaciones
No lo tomes de los brazos
Si conduces a una persona en silla de ruedas y paras a conversar, inclúyela.
Si caminas a su lado, sigue su paso.
Sitúate de frente y a la misma altura.
Nunca muevas su silla sin pedir permiso.
Respeta los espacios para su movilidad.
Las ayudas técnicas son parte su espacio corporal.

Fuente: [SECTUR](#)

Deficiencia en el lenguaje

Recomendaciones
Pregunta si no comprendes.
No termines las frases por ellos.

Fuente: [SECTUR](#)

Deficiencia visual

Recomendaciones
Identifícate siempre al llegar e irte.
Jamás toques su bastón blanco sin autorización.
Háblale directamente, de frente y en el mismo tono que a cualquiera.
Al caminar deja o invítale a que te tome del brazo o del hombro, no la tomes tú.
Avisa anticipadamente de obstáculos en el entorno.
Usa frases como: “izquierda o derecha”, evita “aquí o allá”.
El perro de asistencia es una ayuda, no una mascota. No lo toques, lo distraigas ni lo alimentes.

Fuente: [SECTUR](#)

Deficiencia auditiva

Recomendaciones
Si no conoces el Lenguaje de Señas Mexicano, háblale despacio y claramente.
No aparentes haber comprendido si no ha sido así.
Puedes usar la escritura para comunicarte.
Háblale siempre de frente.
Mantén visible tu cara para permitir lectura de labios y expresión, no comas o fumes mientras le hablas, porque la expresión facial y el lenguaje corporal contribuyen a una mejor comunicación. Muchas personas sordas desarrollan la habilidad de leer los labios de quienes les hablan.

Fuente: [SECTUR](#)

Deficiencia para poner atención

Recomendaciones
La información ha de brindarse siempre en lenguaje claro y en formatos de lectura fácil.
Habla naturalmente. Evita el lenguaje técnico y complejo. Usa frases directas.
Sé paciente.
Procura que el trato sea de acuerdo con su edad.
No subestimes la posibilidad ni exageres la dificultad.

Fuente: [SECTUR](#)

Discapacidad psicosocial

Recomendaciones
El trato debe ser digno e igualitario.
Evita estímulos que afecten su estabilidad emocional.
Escúchalos con paciencia y atención.
Suelen correr graves riesgos de violencia y agresión. Es necesario evitar que sean víctima de este tipo de actitudes negativas.
Siempre es favorable que vivan en comunidad.
Respetar sus derechos humanos.

Fuente: [SECTUR](#)

REP. DOM. ESTADOS UNIDOS Y MÉXICO

Casa de Campo Resort & Villas

El hotel Casa de Campo contestó que, si tienden a recibir huéspedes con discapacidad, sin embargo, no cuentan con un estimado mensual o anual. En cuanto a si ponen en práctica una estrategia o planean desarrollar una para atraer más a este mercado, no se tuvo respuesta, lo que puede indicar de que no se ha implementado ni está en posibles planes una estrategia dedicada a la comunidad accesible. Las instalaciones poseen un diseño inclusivo dado que permite la accesibilidad a todas las áreas incluyendo la playa. Algunos aspectos con los que no cuenta el hotel son un mostrador para personas en sillas de ruedas, publicidad que incluya a personas en situación de discapacidad, transporte accesible e información sobre los servicios y utilidades disponibles para estas personas. Factores que si posee son, habitaciones y áreas públicas con baños accesibles. Los paquetes turísticos o su modificación no le aplican a este tipo de hotel.

En cuanto a las capacitaciones sobre un servicio inclusivo, la empresa comenta que realizan charlas sobre como brindar un servicio a alguien en situación de discapacidad a sus empleados. Además, brindan oportunidades de empleo a personas con discapacidad, entre los ejemplos brindados se incluyen personas con deficiencia auditiva, en el lenguaje y física.

Hotel Renaissance

Renaissance by Marriott recibe en promedio 15 huéspedes a partir del comienzo de la pandemia. El hotel explica que este tipo de clientes usualmente van acompañados de alguien más, quien es la persona que realiza todos o mayoría de los procesos como el *check-in*. Una estrategia específicamente para motivar a este público a visitar el hotel o planes de implementar una campaña o incentivos tampoco es una posibilidad. Consta de un diseño amplio y cómodo para personas en situación de discapacidad. Alguien en silla de ruedas no tendría problemas para moverse dentro de la torre que es el lobby, habitaciones, restaurante, tiendas y demás. Para llegar a la piscina, en el caso de estar en silla de ruedas, debe salir por la puerta de entrada del parqueo. La recepción no cuenta con un mostrador para sillas de ruedas debido a que por costumbre los huéspedes con discapacidad tienen una persona que lleva a cabo estos procesos.

Las áreas públicas disponen de baños accesibles, al igual que el estacionamiento tiene espacios reservados para estos huéspedes. En cuanto a las habitaciones cuentan con 1 suite y 3 habitaciones sencillas especialmente para personas en situación de discapacidad. Actualmente no se producen que incluyan personas con discapacidad en las redes sociales; para las capacitaciones no imparten charlas o cursos a los empleados en el tema del servicio inclusivo. El hotel no cuenta con sistema de transporte. Por último, no elaboran paquetes especialmente para este público, pero los actuales podrían ser modificados a las necesidades del cliente.

Embassy Suites by Hilton Santo Domingo

El Embassy Suites tiene un promedio de 10 huéspedes al año con discapacidad que visitan el hotel, estos también usualmente tienen una compañía consigo que se encarga de completar los pasos necesarios para ingresar o salir del establecimiento. Por el momento no cuentan con una estrategia específica para atraer a este público y no ha habido planes para desarrollar lo que podría ser una campaña o incentivos. Este hotel Consta de un diseño amplio y cómodo para personas con discapacidad, hay rampas para acceder uno de los salones, los demás no tienen desniveles. La recepción no cuenta con un mostrador para personas en silla de ruedas, sin embargo, ambos *counters* son abiertos por lo cual la persona tiene la facilidad de situarse a los lados. Se destinan 4 parqueos para personas con discapacidad o embarazadas en el primer piso del estacionamiento justo frente a la puerta. Cuentan con baños accesibles en todos los niveles y además disponen de un piso específicamente con habitaciones accesibles. En sus redes sociales no se promocionan o incluyen personas con discapacidad, sin embargo, informan las personas de que son un hotel accesible.

En cuanto a la capacitación, los empleados han recibido charlas sobre como prestar servicios a personas con síndrome de Down e inclusión laboral con esta comunidad. Este hotel no cuenta un sistema de transporte, tampoco se pudo encontrar información sobre cómo se han acoplado a la *Ley 5-13 Sobre Discapacidad en General*. Embassy Suites está totalmente dispuesto a colaborar junto a CONADIS, incluso se comentó el hecho de que se hizo un plan piloto para implementar pasantías o contratos temporales con personas con síndrome de Down como parte de la inclusión laboral. En el caso de los paquetes que se ofrecen, estos pueden ser adaptados al cliente.

Entrevista Casas del XVI

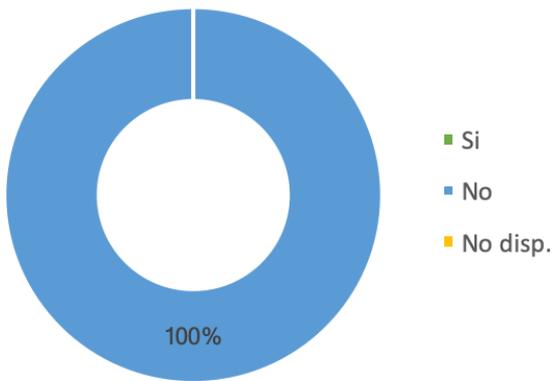
Este es un hotel que se enfoca en un amplio tipo de clientes, como comenta el mismo establecimiento este no se especifica en un mercado en particular, no obstante, una pequeña parte de sus reservas pertenecen a personas con discapacidades. Debido a la explicación anterior, no se dispone de una estrategia que atraiga a este segmento únicamente. El concepto de este hotel es diferente ya que este se divide en varias casas, de acuerdo a lo comentado por su representante, todas sus instalaciones son accesibles dado que todas tienen un solo nivel, los pisos son lisos y no hay obstáculos que obstruyan la circulación. En el caso de la recepción, este no es un espacio definido en una de las casas, el proceso consiste en tener toda la información del huésped antes de su llegada y recibirlo directamente donde se estará hospedando. Para procesos administrativos se utiliza una casa aparte que no forma parte de las habitaciones. El hotel no cuenta con estacionamientos como tal, en este caso disponen de espacios en la vía pública reservados para sus huéspedes en caso de que estén utilizando un vehículo, estos tienen seguridad privada del hotel. En la publicidad no se incluyen personas con discapacidad, pero si hacen la salvedad de que son un hotel accesible.

En la actualidad los empleados no reciben una capacitación orientada al servicio que requiere una persona con discapacidad. El hotel explica que no se han enfrentado a una situación en la que un huésped necesite de un servicio tan especializado, sin embargo, en caso de que sea solicitado están dispuestos a buscar una solución satisfactoria para el huésped. Para el transporte, se utilizan dos compañías subcontratadas, las cuales pasan por los estándares del hotel para poder brindar sus servicios, un vehículo accesible no es una de esos factores con los que debe cumplir la empresa de transporte. La colaboración junto a CONADIS es una oportunidad que Casas del XVI está dispuesto a aprovechar, dado que no han recibido una

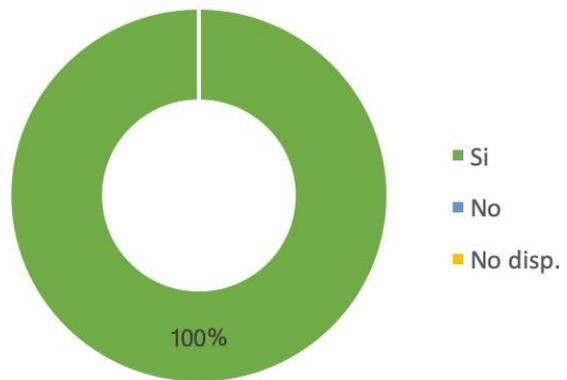
capacitación, charla, curso o certificación en este tipo de servicio por parte de esta institución. En el caso de los paquetes, estos pueden ser adaptados al cliente.

Resultados gráficos

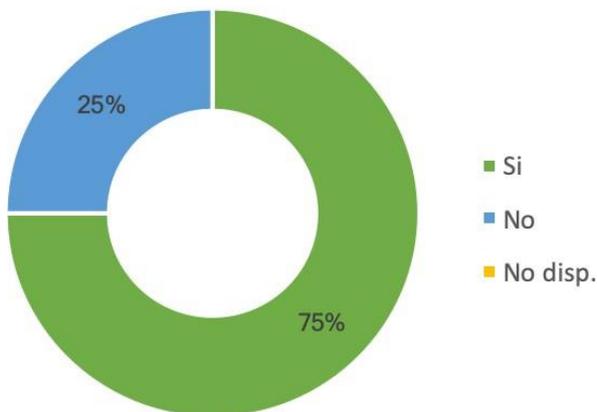
Reciben huéspedes con discapacidad



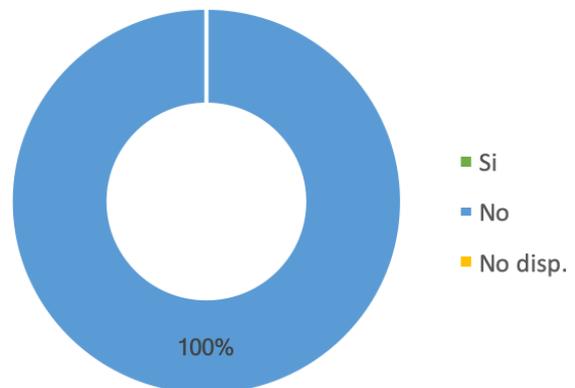
Diseño inclusivo



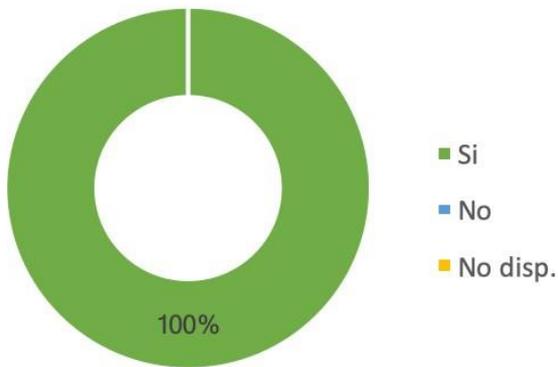
Estacionamiento Accesible



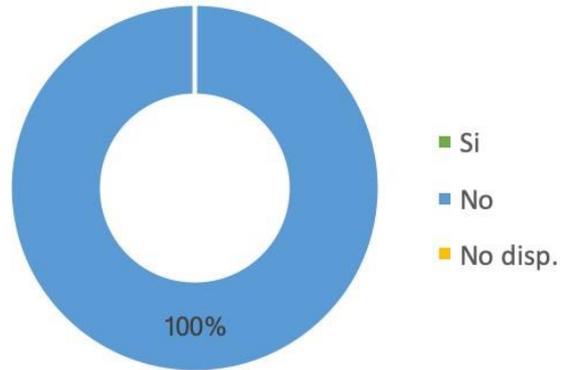
Mostrador de recepción accesible



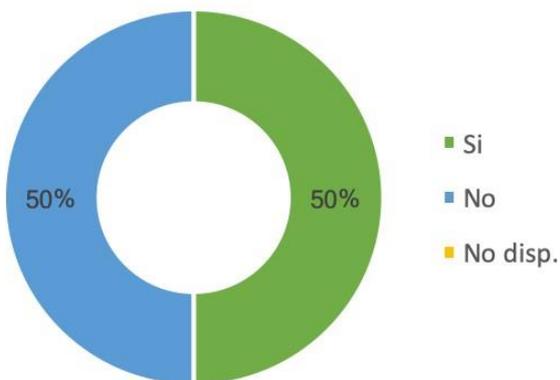
Áreas públicas y habitaciones accesibles



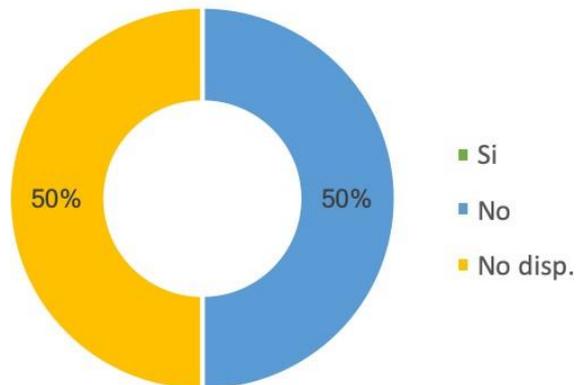
Publicidad Inclusiva



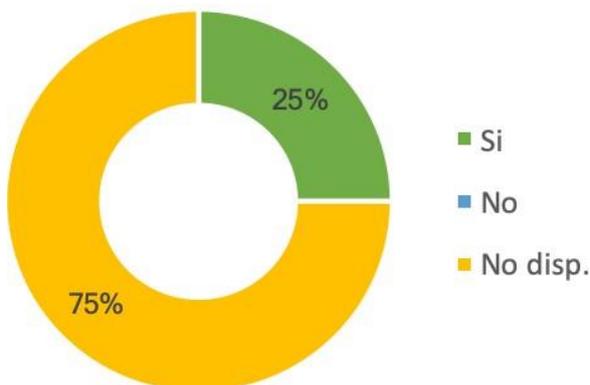
Info. Sobre servicios disponibles



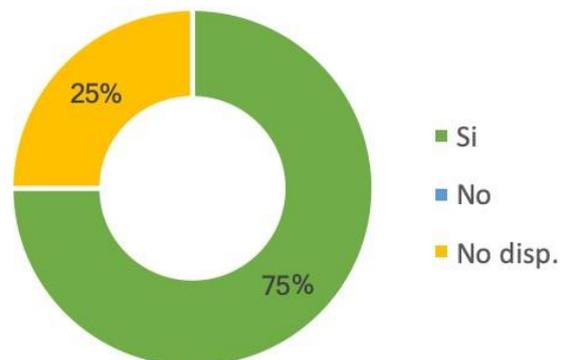
Ofrecen transporte accesible



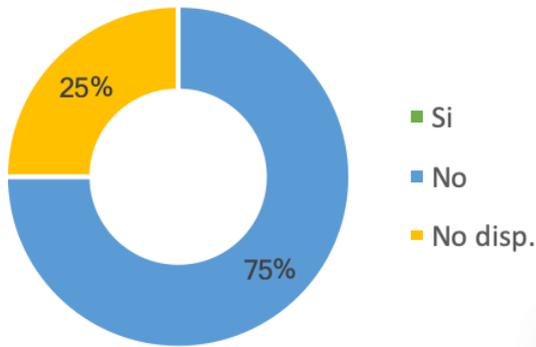
Cumplimiento de la Ley 5-13



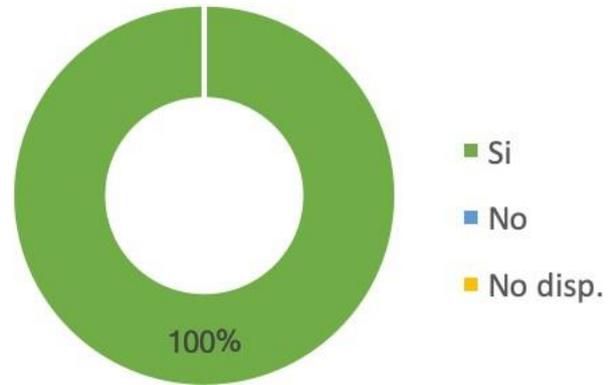
Colaboración junto a CONADIS



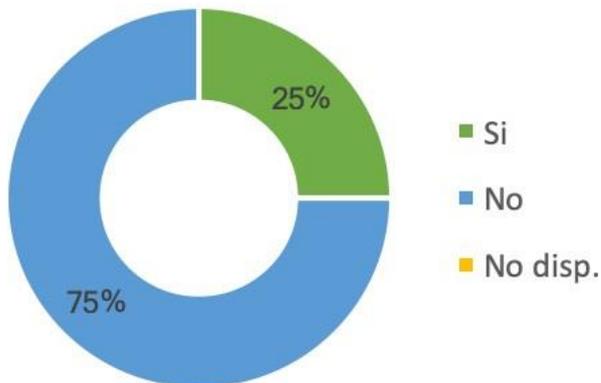
Elaboracion de paquetes para personas con discapacidad



Adaptación de paquetes



Capacitación al servicio incluyente



Como se ha presentado en las informaciones anteriores, la situación del turismo accesible en la Republica Dominicana está en un estado de deficiencia en cuanto a la capacitación que reciben los empleados para brindar un servicio incluyente, las infraestructuras cumplen con los requisitos mínimos de la accesibilidad y la Ley 5-13 no abarca este tema como tal. En la misma se encuentran informaciones como el porcentaje de personas con discapacidad que debe tener una empresa y la igualdad en el entorno profesional, sin embargo, el turismo accesible no tiene presencia dentro de este reglamento

Además de la tener una ley para el turismo o una organización que se encargue de velar por que el mismo sea una industria inclusiva, también es importante la creación de un documento legal que determine claramente las pautas a ser cumplidas por los prestadores de servicios turísticos, como es el caso de Estados Unidos. Esta nación norteamericana cuenta con un Departamento de Transporte, el que tiene como objetivo garantizar la seguridad e igualdad de derechos de los estadounidenses que viajan dentro y fuera de su país. De acuerdo a esta organización, en 1986 se aprobó el *Air Carrier Access Act (ACAA)*, como se explicaba anteriormente esta ley asegura que las personas en situación de discapacidad reciban constantemente un trato no discriminatorio al viajar por avión. Algunos de los temas contenidos por este decreto son, la prohibición del rechazo a clientes por una discapacidad, requerimiento de un aviso por adelantado de que viaja alguien con discapacidad, una limitación de personas con discapacidad en un vuelo, entre otros.

Otra entidad encargada de ejecutar un trabajo a favor de las personas con discapacidad es el Departamento de Justicia en su División de Derechos Civiles, los mismos tienen bajo su jurisdicción el *American with Dissabilities Act (ADA)* un documento que establece todos los requisitos necesarios para cumplir con un diseño accesible para infraestructuras en cualquier tipo de industria. En el caso del turismo, este Acto contempla una guía donde se describen claramente los establecimientos que se consideran un lugar de alojamiento y los requisitos con los que deben obedecer para poder recibir huéspedes en situación de discapacidad. Dicha guía presenta planos para dos tipos de habitaciones y como deber ser la movilidad en cada una de ellas junto a los factores que facilitan su uso por el cliente. Esta normativa además de plantear requisitos para hoteles también abarca sistemas de reservas y los factores a tomar en cuenta para poder proveer un servicio inclusivo, entre ellos un personal preparado para responder

preguntas sobre la accesibilidad el lugar, retener las habitaciones accesibles específicamente que se reservó por el cliente, correctas identificaciones de accesibilidad de la propiedad, entre otros.

Estas leyes son oportunidades que tiene la Republica Dominicana de aplicar para garantizar una igualdad real en los servicios de transporte que se ofrecen actualmente y también proveer una seguridad a sus ciudadanos de que recibirán un trato justo dentro y fuera del país. Basado en la investigación realizada para este estudio y la información presentada antes, La Ley 5-13 no contempla un plan estratégico o una planificación para la accesibilidad del transporte público y las vías públicas, esta solo hace mención de la creación del Departamento de Accesibilidad Universal, sin dar más detalles. Igualmente, otra oportunidad encontrada en esta comparación es la creación de una guía o manual que establezca las pautas de construcción para las infraestructuras turísticas, los parámetros que debe tener una habitación dependiendo de su tipo y diseño. Como el documento ADA, el país debe designar una serie de profesionales en áreas de ingeniería, turismo, arquitectura, diseño y demás renglones para poder llevar a cabo este proyecto. Un Acto como este, puede simplificar procesos dado que al disponer de indicadores ya preestablecidos se convierten estas construcciones y diseños en un proceso estandarizado, el cual solo se modifica de acuerdo al diseño arquitectónico que tenga el hotel. A parte de contemplar hoteles, también deben incluirse los sistemas de reservas y formación de los empleados, para completar una cadena de valor turística de calidad y buenos estándares.

En el caso de México, este también cuenta con una serie de factores imprescindibles para la buena ejecución del turismo. Para este país, el turismo accesible si se contempla dentro de su ley, específicamente la *Ley General Sobre el Turismo*, que como mismo lo establece se busca instituir una buena coordinación en la política y planeación del sector turístico a través de todos

los Estados y municipios mexicanos, también facilitarles a las personas con discapacidad la participación y uso de servicios turísticos. Esta ley cuanta con 4 artículos y tres acápites en los que se menciona la igualdad en las prestaciones de servicios y uso de instalaciones turísticas para personas en situación de discapacidad. Entre las entidades encargadas de exigir el cumplimiento de esta ley se encuentran la Secretaría de Turismo, Secretaría de Trabajo y el CONADIS, junto con la participación de los sectores público y privado. Como en la República Dominicana, estas organizaciones deben velar por la buena formación educativa y profesional de las personas en esta comunidad y garantizar que puedan tener una vida digna como todos.

Anteriormente se menciona CONADIS, este se debe a que este país también cuenta con esta organización, sin embargo, estas siglas se refieren al Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Dicha organización tiene por objetivo cumplir con el fomento e inclusión de las personas con discapacidad a la vida, ya sea trabajo, escuela, entretenimiento y demás. Esta entidad dispone de una guía sobre el servicio accesible y la atención incluyente, en la misma se proveen las formas correctas de acercarse a una persona con discapacidad dependiendo de su condición y también los términos a utilizar para referirse a ellos. Dentro del servicio accesible hay tres factores claves para que el cliente se siente cómodo y que recibe calidad, estos son la amabilidad del espacio, es decir que es accesible y no presenta obstáculos; la usabilidad que se refiere al entendimiento de cómo utilizar el espacio o mobiliario y la accesibilidad donde se deben cumplir los reglamentos pautados.

Recursos como los de México son claves importantes para el turismo accesible dominicano, especialmente en la formación. El desarrollo de una guía sobre el vocabulario y comportamiento adecuado para atender a una persona con discapacidad es una herramienta que aporta mucho valor a la formación de los empleados en toda la Republica Dominicana. Esto

supone un avance de gran importancia para la industria turística del país, además de que demuestra un compromiso con la sociedad y un esfuerzo por hacer que todos los dominicanos sin importar su condición puedan integrarse y participar de todas las actividades.

RECOMENDACIONES PARA EL PAÍS

A continuación, se presentan una serie de recomendaciones de la OMT que pueden ser implementadas en el país para mejorar el turismo accesible dominicano:

- El material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión.
- Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad.
- Los sistemas de reserva deberían disponer de datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad.
- Se debería aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación [...] que elijan las personas con discapacidad.
- Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y con una zona accesible.
- Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).

- Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y un color que contraste con su fondo.
- Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios como para que pueda entrar y moverse con facilidad un usuario de silla de ruedas.
- El espacio construido deberá estar situado a un mismo nivel o equipado con rampas donde exista un cambio de planta.
- Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda.
- Habrán de tenerse en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas técnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma cómoda y segura.
- El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad.
- El personal debería recibir una formación adecuada respecto a los derechos de las personas con discapacidad.
- Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales (auditivo o visual).
- El personal debería proporcionar información accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo.
- Se deberían ofrecer formas de asistencia humana y animal, así como información concreta y adecuada sobre los servicios disponibles en el hotel y los servicios externos, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de signos.
- El personal debería estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia.

CONCLUSIÓN

En conclusión, el turismo accesible de la República Dominicana se sitúa en un bajo nivel de preparación en cuanto al servicio que se brinda a las personas con discapacidad. Las infraestructuras de establecimientos turísticos como algunos hoteles, presentan los requisitos mínimos para recibir este tipo de huéspedes, otros se encuentran mejores condiciones al disponer de habitaciones específicamente accesibles, por ejemplo. La capacitación del personal sobre un servicio accesible y una atención incluyente pueden recibir un mejoramiento al desarrollar algunas de las recomendaciones proporcionadas en la investigación, como la elaboración de una guía sobre cómo abordar y comunicarse con este público. Si es cierto que instituciones como el CONADIS hacen un esfuerzo para fomentar la inclusión social, sin embargo, un apoyo mayor es necesario el cual debería ser extendido por instituciones como el MITUR y Ministerio de Trabajo.

Los casos de Estados Unidos y México, son buenos ejemplos para demostrar una buena gestión del turismo del turismo y cuáles son sus beneficios, en este caso serían la inclusión de todas las personas en las actividades turísticas y una estructura reforzada. Además, la creación de leyes y recursos hacen del cumplimiento de estándares y formación de empleados un proceso más cómodo para todos. Finalmente, las recomendaciones provistas por la OMT son un muy buen comienzo en la mejora de un turismo accesible real en el país.

BIBLIOGRAFÍA

Americans with Disabilities Act. *S.F. Alojamiento accesible*. Recuperado de <https://adata.org/factsheet/lodging-esp>

Americans with Disabilities Act, *S.F. Guidance on the 2010 AD Standards for Accessible Design*. Recuperado de https://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/Guidance_2010ADASTandards_prt.pdf

Bureau of Transportation Statistics (2018). *Travel Patterns of American Adults with Disabilities*. Recuperado de <https://www.bts.gov/sites/bts.dot.gov/files/docs/explore-topics-and-geography/topics/passenger-travel/222466/travel-patterns-american-adults-disabilities-11-26-19.pdf>

Congreso Nacional de la Republica Dominicana (2013). *Sobre Discapacidad en la Republica Dominicana*. <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/92617/108003/F-1478699047/DOM92617.pdf>

CONADIS (2013). *Estadísticas generales referentes a las personas con discapacidad*. Recuperado de <http://conadis.gob.do/estadisticas/>

CONADIS (2013). *Personas que quieren hacer turismo y no lo hacen por su discapacidad*. Recuperado de <http://conadis.gob.do/wp-content/uploads/2020/01/Estad%C3%ADsticas-OnePage-Turismo-Accesible.pdf>

Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (2009). *Ley General del Turismo*.

Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_310719.pdf

Fernández Alles, M.T. (2009). *Turismo accesible: beneficios y beneficiarios*. En

Administrando en entornos inciertos. XXIII Congreso Anual AEDEM (1-14), Sevilla: ESIC.

https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/77838/turismo_accesible_beneficios_y_beneficiarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Turismo (2016). *Guía de turismo accesible República Dominicana*.

Recuperado de

https://www.godominicanrepublic.com/es/descargas/?download_search=turismo+accesible

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 (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible*, OMT, Madrid. <https://www.sernatur.cl/accesibilidad-turistica/>

Organización Mundial del Turismo (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Recuperado de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/Recomendaciones-de-la-OMT-turismo-para-todos.pdf>

ANEXOS

Entrevista Casa de Campo Resort & Villas

1. **¿Reciben huéspedes con discapacidad? En caso de que, si provea un estimado a un año, si no ¿tienen alguna estrategia para atraer a este público? Sí.** No tenemos un estimado.
2. **¿Tiene el hotel un diseño inclusivo? En caso de que no, ¿hay planes de remodelaciones? ¿se podrían adaptar a ello?** El hotel posee un diseño inclusivo que permite la accesibilidad en nuestras instalaciones a personas discapacitadas, además posee la certificación de Bandera Azul.
3. **¿Dispone el área de recepción de un mostrador accesible para atención de personas en silla de ruedas? No.**
4. **¿Cuenta el hotel con estacionamiento adecuado para personas con discapacidad? Sí.**
5. **¿Tiene el hotel en las áreas públicas y habitaciones baños accesibles? Sí.**
6. **¿Dentro de su publicidad incluyen personas con discapacidad o hacen la salvedad de que son un hotel accesible? No.**
7. **¿Hay información sobre los servicios y utilidades disponibles para las personas con discapacidad? No.**
8. **¿Capacitan a sus empleados para brindar servicio a alguien con discapacidad? (lenguaje de señas, vocabulario inclusivo, guía para ciegos).** Si, periódicamente se realizan charlas informativas para nuestro personal.

9. **¿Dentro de su sistema de transporte (shuttles, buses, etc), existen opciones accesibles fácilmente disponibles para todas las personas con discapacidad? No.**
10. **¿Cómo se ha acoplado/implementado en el hotel la Ley 5-13 Sobre Discapacidad en General?** El hotel brinda oportunidades de empleo a personas con discapacidad (nuestro staff incluye personas con discapacidad auditiva o sordera, discapacidad para hablar o mudez y discapacidad física o movilidad reducida).
11. **¿Consideraría el hotel trabajar junto a CONADIS para elaborar un plan de inclusión tanto en diseño del hotel y capacitación de personal?** Trabajamos en conjunto con ellos, ya que recibimos periódicamente sus capacitaciones.
12. **¿Estarían dispuestos a elaborar y promocionar un paquete especial para personas con discapacidad o ya cuentan con uno?** N/A.
13. **¿Podrían adaptarse algunos de sus paquetes/actividades a personas con discapacidad? ¿Cuáles?** En nuestra playa hemos adaptado las instalaciones para que sean accesibles.



Fuente: Mark Hakansson (Google Street View)

Entrevista Hotel Renaissance

- 1. ¿Reciben huéspedes con discapacidad? En caso de que, si provea un estimado a un año, si no ¿tienen alguna estrategia para atraer a este público?** Este hotel si recibe huéspedes con discapacidad, quienes usualmente van acompañados y en promedio desde que empezó la pandemia reciben 15 personas de esta comunidad al mes. Por el momento no cuentan con una estrategia específica para atraer a este público y no ha habido planes para desarrollar lo que podría ser una campaña o incentivos.
- 2. ¿Tiene el hotel un diseño inclusivo? En caso de que no, ¿hay planes de remodelaciones? ¿se podrían adaptar a ello?** Consta de un diseño amplio y cómodo para personas en situación de discapacidad. Alguien en silla de ruedas no tendría problemas para movilizarse dentro de la torre que es el lobby, habitaciones, restaurante, tiendas y demás. Para llegar a la piscina, en el caso de estar en silla de ruedas, debe salir por la puerta de entrada del parqueo en vez de la que se ubica junto al lobby, ya que esta no tiene rampa.
- 3. ¿Dispone el área de recepción de un mostrador accesible para atención de personas en silla de ruedas? ¿se podrían adaptar a ello?** No cuenta con un mostrador para personas en silla de ruedas. La persona en recepción comenta que en la mayoría de casos estas personas están acompañadas, por lo cual estos son quienes realizan todo el proceso de *check-in* y *check-out*.
- 4. ¿Cuenta el hotel con estacionamiento adecuado para personas con discapacidad? ¿Cuantos? ¿Donde se ubican?** Tienen 2 parqueos destinados a personas con discapacidad o embarazadas y se ubican justo frente a la entrada posterior del hotel.

5. **¿Tiene el hotel en las áreas públicas y habitaciones con baños accesibles? ¿Dónde? ¿Dónde se ubican?** Cuentan con baños accesibles en el área del lobby y además disponen de 1 suite y 3 habitaciones sencillas especialmente para personas en situación de discapacidad.

6. **¿Dentro de su publicidad incluyen personas con discapacidad o hacen la salvedad de que son un hotel accesible?** No se producen publicaciones que incluyan personas con discapacidad en las redes sociales, esto se debe a que la línea grafica del hotel la maneja la cadena Marriott desde fuera del país.

7. **¿Hay información sobre los servicios y utilidades disponibles para las personas con discapacidad?** El Renaissance tiene sillas de ruedas que están disponibles para huéspedes que requieran de la misma, sin embargo, este es un servicio que no se promociona y solo se presta cuando el cliente lo solicita.

8. **¿Capacitan a sus empleados para brindar servicio a alguien con discapacidad? (lenguaje de señas, vocabulario inclusivo, guía para ciegos).** Actualmente no imparten una capacitación a los empleados dirigida al servicio para personas en situación de discapacidad. No se tiene conocimiento de una posible inducción o programa para esto.

9. **En caso de que aplique, ¿Dentro de su sistema de transporte (shuttles, buses, etc), existen opciones accesibles fácilmente disponibles para todas las personas con discapacidad?** N/A

- 10. ¿Cómo se ha acoplado/implementado en el hotel la Ley 5-13 Sobre Discapacidad en General?** No hay información disponible.
- 11. ¿Consideraría el hotel trabajar junto a CONADIS para elaborar un plan de inclusión tanto en diseño del hotel y capacitación de personal?** No hay información disponible.
- 12. ¿Estarían dispuestos a elaborar y promocionar un paquete especial para personas con discapacidad o ya cuentan con uno?** No se elaboran paquetes específicos para esta comunidad.
- 13. ¿Podrían adaptarse algunos de sus paquetes/actividades a personas con discapacidad? ¿Cuáles?** Algunas de las ofertas disponibles podrían ser adaptadas, pero no se distingue una en específico.



Entrevista Embassy Suites by Hilton Santo Domingo

- 1. ¿Reciben huéspedes con discapacidad? En caso de que, si provea un estimado a un año, si no ¿tienen alguna estrategia para atraer a este público?** Este hotel si recibe huéspedes en situación de discapacidad, quienes usualmente van acompañados. En promedio reciben alrededor de 10 personas al año de esta comunidad, hay uno de estos clientes que visita 3 veces en el año. Por el momento no cuentan con una estrategia específica para atraer a este público y no ha habido planes para desarrollar lo que podría ser una campaña o incentivos.
- 2. ¿Tiene el hotel un diseño inclusivo? En caso de que no, ¿hay planes de remodelaciones? ¿se podrían adaptar a ello?** Consta de un diseño amplio y cómodo para personas con discapacidad, hay rampas para acceder uno de los salones, los demás no tienen desniveles. Alguien en silla de ruedas no tendría problemas para moverse dentro del hotel.
- 3. ¿Dispone el área de recepción de un mostrador accesible para atención de personas en silla de ruedas? ¿se podrían adaptar a ello?** No cuenta con un mostrador para personas en silla de ruedas, sin embargo, ambos *counters* son abiertos por lo cual la persona tiene la facilidad de situarse a los lados. Otra modalidad es en la que el huésped puede esperar en la sala de enfrente y el/la recepcionista se traslada hacia el cliente.
- 4. ¿Cuenta el hotel con estacionamiento adecuado para personas con discapacidad? ¿Cuántos? ¿Donde se ubican?** Tienen 4 parqueos destinados a personas con

discapacidad o embarazadas y se ubican en el primero piso del estacionamiento, ubicados frente a la entrada a la torre.

5. **¿Tiene el hotel en las áreas públicas y habitaciones con baños accesibles? ¿Dónde se ubican?** Cuentan con baños accesibles en todos los niveles y además disponen de un piso específicamente con habitaciones accesibles.

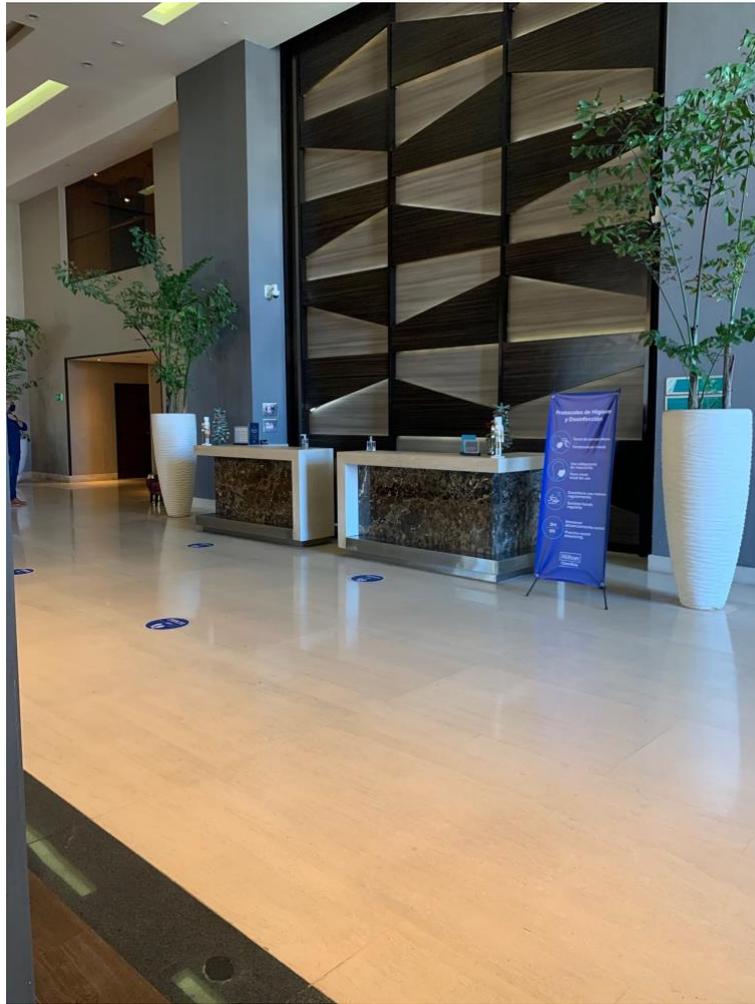
6. **¿Dentro de su publicidad incluyen personas con discapacidad o hacen la salvedad de que son un hotel accesible?** No hay propaganda específica para personas con discapacidad en las redes sociales, pero si se hace la salvedad de que es un hotel accesible y de igual forma se le pregunta al cliente si tiene alguna discapacidad o requiere una habitación accesible.

7. **¿Hay información sobre los servicios y utilidades disponibles para las personas con discapacidad?** Tenemos sillas de ruedas que están disponibles para huéspedes que requieran de la misma si lo solicita.

8. **¿Capacitan a sus empleados para brindar servicio a alguien con discapacidad? (lenguaje de señas, vocabulario inclusivo, guía para ciegos).** No realizamos una capacitación como tal, pero si hemos recibido charlas sobre como prestar servicios a personas con síndrome de Down e inclusión laboral con estas personas.

9. **En caso de que aplique, ¿Dentro de su sistema de transporte (shuttles, buses, etc), existen opciones accesibles fácilmente disponibles para todas las personas con discapacidad?** N/A

- 10. ¿Cómo se ha acoplado/implementado en el hotel la Ley 5-13 Sobre Discapacidad en General?** No hay información disponible.
- 11. ¿Consideraría el hotel trabajar junto a CONADIS para elaborar un plan de inclusión tanto en diseño del hotel y capacitación de personal?** Se hizo un esfuerzo para implementar pasantías o contratos temporales específicamente para las personas con síndrome de Down como parte de la inclusión laboral. Esta iniciativa no tomo fuerza debido a que el programa no estaba bien organizado, pero definitivamente si nos interesaría colaborar junto a CONADIS.
- 12. ¿Estarían dispuestos a elaborar y promocionar un paquete especial para personas con discapacidad o ya cuentan con uno?** No hay un paquete en particular para estas personas.
- 13. ¿Podrían adaptarse algunos de sus paquetes/actividades a personas con discapacidad? ¿Cuáles?** Si siempre pueden adaptarse a lo que necesite el cliente mientras cumpla con los parámetros de ese paquete en específico.



Entrevista Casas del XVI

- 1. ¿Reciben huéspedes con discapacidad? En caso de que, si provea un estimado a un año, si no ¿tienen alguna estrategia para atraer a este público?** Estamos enfocados en todo tipo de clientes, ya sea extranjero o local realmente no nos especificamos en un mercado en particular, sin embargo, si hay una muy pequeña parte de las reservas que son de personas con discapacidad. Nuestro hotel es muy bien preparado para este tipo de visitas ya que todas las instalaciones son de un nivel y los baños son amplios. Por esto no hay una habitación asignada por lo que todas pueden ser utilizadas.
- 2. ¿Tiene el hotel un diseño inclusivo? En caso de que no, ¿hay planes de remodelaciones? ¿se podrían adaptar a ello?** La *Casa del Árbol* y la *Casa de los Mapas* son las únicas que tienen escalones para entrar y en este caso si tenemos una rampa que se ubica previo a la llegada del huésped. Todas las demás casas están al nivel de la calle por lo que no se tendrían inconvenientes para acceder al hotel.
- 3. ¿Dispone el área de recepción de un mostrador accesible para atención de personas en silla de ruedas? ¿se podrían adaptar a ello?** No tenemos una recepción como tal ya que es un hotel multi-locación, lo que indica que todo el hotel está repartido en diferentes lugares, cada casa tiene un espacio independiente de la otra. Anteriormente si había una recepción en la *Casa del Árbol* donde se recibían a todos los clientes, pero por la pandemia hemos cambiado la modalidad y el huésped se dirige directamente a la casa donde se va a hospedar. Los procesos de documentación e impresión se realizan en una oficina independiente de todas las casas y están listos previo la llegada.

4. **¿Cuenta el hotel con estacionamiento adecuado para personas con discapacidad?**
¿Cuántos? ¿Dónde se ubican? El hotel no tiene un estacionamiento como tal dado que estamos en la Ciudad Colonial, pero si le ofrecemos al huésped un espacio frente a la casa donde se está quedando. Todos estos espacios tienen seguridad que están estratégicamente ubicados.

5. **¿Tiene el hotel en las áreas públicas y habitaciones con baños accesibles? ¿Dónde se ubican?** Las casas son bastante amplias entonces una persona en silla de ruedas no tendría ningún problema en poder circular dentro de cualquiera de nuestras propiedades.

6. **¿Dentro de su publicidad incluyen personas con discapacidad o hacen la salvedad de que son un hotel accesible?** No tenemos ninguna restricción, entonces si hacemos la salvedad de que somos un hotel accesible y que no hay inconvenientes al recibir huéspedes en situación de discapacidad. Nuestra intención es que la persona al llegar se sienta como si estuviera en su casa por lo tanto no nos limitamos.

7. **¿Hay información sobre los servicios y utilidades disponibles para las personas con discapacidad?** No realmente, usualmente cuando viene una persona en situación de discapacidad está preparado del todo, pero si tenemos la facilidad de comunicarnos con el cliente vía *WhatsApp* para tener una mejor comunicación y mantener la distancia por la pandemia.

8. **¿Capacitan a sus empleados para brindar servicio a alguien con discapacidad?** (lenguaje de señas, vocabulario inclusivo, guía para ciegos). No hemos tenido una situación en la que se necesite de una ayuda como esta para el huésped ya que casi siempre viene acompañado y es esa persona quien hace todo el proceso. En caso de que si sea necesario o el cliente lo solicite entonces siempre estamos dispuestos a ayudarlo y buscar una solución.
9. **En caso de que aplique, ¿Dentro de su sistema de transporte (shuttles, buses, etc), existen opciones accesibles fácilmente disponibles para todas las personas con discapacidad?** Tenemos dos compañías que nos suple el transporte, la hemos inspeccionado hasta el detalle más mínimo de forma que sea totalmente seguro para el cliente. Además, de que hay unos estándares que deben cumplir para poder trabajar con nosotros.
10. **¿Cómo se ha acoplado/implementado en el hotel la Ley 5-13 Sobre Discapacidad en General?** No hay información disponible.
11. **¿Consideraría el hotel trabajar junto a CONADIS para elaborar un plan de inclusión tanto en diseño del hotel y capacitación de personal?** Siempre estamos abiertos a aprender, sin embargo, al ser muy pocas las solicitudes y clientes que nos visitan en situación de discapacidad no hemos tomado acciones basadas exclusivamente para ellos. Si tenemos todas las condiciones y el personal siempre está atento, pero no hemos pensado en tener una certificación o capacitación porque igual ese mercado es muy pequeño y casi siempre están acompañados.

12. **¿Estarían dispuestos a elaborar y promocionar un paquete especial para personas con discapacidad o ya cuentan con uno?** Nuestros paquetes son basados en experiencias, de igual forma se tienen en cuenta este tipo de clientes y están abiertos a todo público.

13. **¿Podrían adaptarse algunos de sus paquetes/actividades a personas con discapacidad? ¿Cuáles?** Si hay una solicitud siempre se puede adaptar a las necesidades de la persona.



Wednesday, October 7, 2020



CAMBIOS A APLICACION SCREENER ESTUDIANTIL AL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN

Decanato de Investigación Académica UNIBE

Código de Aplicación

CEI2020CAMBIOS-101

CODIGO DE APLICACIÓN INICIAL

CEI2020-295

Nombre del Estudiante #1

Lia Camila Matos Sanchez

Matrícula del Estudiante #1

180740

Correo Electrónico del Estudiante #1

liamatos49@gmail.com

**Motivo por el cual esta completando esta
aplicación:**

Se le solicito completar o cambiar su
aplicación inicial

Teléfono del Estudiante #1

(829) 663-7272

Teléfono del Estudiante #@

Carrera:

Administración

Nombre del Profesor o Asesor:

Gloria Valdes

Correo Electrónico del Profesor o Asesor:

g.valdes@unibe.edu.do

Nombre del Proyecto

Normas vigentes para turismo accesible en
República Dominicana: brechas/propuestas en/para
la capacitación del personal hotelero/de

servicio/guías/camareros.

El estudio es:

Retrospectivo

El estudio tiene un enfoque:

Cualitativo

El diseño del estudio es:

No Experimental

Descripción del diseño de estudio

Experimental (con asignación aleatoria)

Ejemplos: pretest-postest con grupo control, tratamientos alternos con pretest, longitudinales, factoriales, cruzados, entre otros.

Cuasi Experimental

Ejemplos: series temporales, series temporales interrumpidas, caso control, con grupo control sin pretest, entre otros.

No Experimental

Ejemplos: correlacional, observacional, estudio de caso, entre otros.

La selección de la muestra será:

Probabilística

La muestra está conformada por:

Mayores de 18 años

Aplicación anterior



Turismo accesible marco teorico.docx

Describa brevemente el procedimiento que utilizará en su investigación

Para esta investigación la información será recopilada de fuentes variadas como: libros sobre el turismo accesible, artículos de periódicos relacionados al tema, material de servicio turístico disponible en la CRAI, cuestionarios a personas de la comunidad accesible y personal de hoteles, guías de capacitación en servicio a discapacitados, videos informativos sobre turismo accesible y manuales de turismo accesible de diferentes países.

Describa si existe algún riesgo para los participantes y como protegerá a los participantes del mismo

En esta investigación no existen ningún tipo de riesgos para los participantes ya que, no se exponen a situaciones en las que pudiera haber peligro.

Describa el mecanismo a través del cual asegurará la confidencialidad de los datos

Se mantiene la confidencialidad en todo momento dado que los participantes no serán nombrados puntualmente dentro de la investigación.

Fecha estimada de recolección de datos

Monday, November 9, 2020

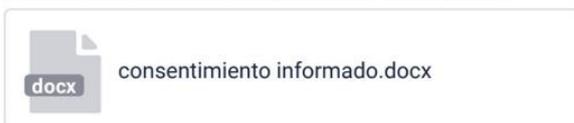
Por favor anexe:

1. El formulario de consentimiento informado que firmarán los participantes (ver Manual de Ética de UNIBE, el cual contiene una guía sobre cómo elaborar formularios de consentimiento).
2. La carta de clínicas/hospitales o instituciones externas que le permitirán acceso a sus expedientes o pacientes (la carta está disponible en la página web del Decanato de Investigación)

*Las investigaciones realizadas con niños deben obtener el consentimiento de los padres o tutores legales del niño. Además del consentimiento escrito, el investigador debe obtener el consentimiento verbal del niño.

*En casos en los que el participante no sepa escribir, la firma se debe sustituir por una impresión de la huella dactilar del participante.

Formulario de consentimiento informado



Referencias

1. Dahlinger, A. & Yassaee, M. (2014). What types of research designs exist? University of St. Gallen.
2. Oxford Centre for Evidence Based Medicine. (marzo, 2009). Levels of Evidence.
3. Rohrig, B., Du Prel, J.B., Wachtlin, D., & Blettner, M. (2009). Types of studies in medical research. Deutsches Arzteblatt International, 106 (15), 262-8.
4. Shadish, W.R., Cook, T.D., & Campbell, D.T. (2002). Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference.

Indique si sus participantes serán seleccionados por alguna de las siguientes características (seleccione todas las que aplican)

Discapacidad fisicomotora

Discapacidad sensorial

Discapacidad cognitiva

Para uso administrativo

CODIGO ADMINISTRATIVO

754484

ESTADO DE LA APLICACIÓN

APROBADO

Comentarios del evaluador

1. Favor quitar del consentimiento el número de cédula el cual no debe figurar para proteger la confidencialidad
2. Usar lenguaje inclusivo, evitar use de la palabra "discapacitados"

Signature



Get Page URL

<https://www.jotform.com/edit/4779212025212868750>

Fecha de revisión

Friday, October 9, 2020