



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

**ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS
QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
TURÍSTICA – HOTELERA**

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:
DIANA CAROLINA LANDUCCI DÁVILA**

**NOMBRE DEL TUTOR:
ING. CÉSAR VÉLEZ DEL HIERRO, MDP**

**SAMBORONDÓN, SEPTIEMBRE 2017
ECUADOR**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, quien siempre me mantuvo por el buen camino y me dio las fuerzas necesarias para culminar esta importante etapa de mi vida.

A mi madre Marita Dávila, quien es mi razón de ser y mi fuente de motivación, por ser una madre dedicada y sacrificada, por estar conmigo incondicionalmente, por amarme, por creer en mí, por alentarme y por nunca dejarme caer, siempre apoyándome y dándome ánimos para lograr todo lo que me propongo.

A Mauricio Velasco porque, aunque no era su responsabilidad, siempre asumió su rol, apoyándome y dándome su soporte.

A mi papi Moncho y mi mami Toña quienes son los pilares fundamentales de nuestra familia, siempre velando por el bienestar de todos.

A mis hermanos (Juan Manuel, Doménica y José Xavier) y mis sobrinos (Gianluca y Juan Mauro) quienes han sido durante toda mi vida una gran fuente de alegría, compañía e inspiración.

A toda mi familia en general por todas las enseñanzas que me han brindado, siempre motivándome a seguir adelante e impulsándome a ser una mejor persona cada día.

A los amigos que hice durante mi etapa universitaria, con quienes tuve el agrado de compartir experiencias únicas, aprendiendo de cada uno de ellos y quienes se convirtieron en parte fundamental de mi crecimiento durante esta etapa.

Y finalmente, a mi tío David Gómez quien es la fuente de inspiración para llevar a cabo este trabajo, porque desde siempre me ha demostrado que una discapacidad no es un impedimento para cumplir cualquier sueño o propósito, siendo un ejemplo a seguir para mí, nuestra familia y para cualquier persona, demostrando que es una persona luchadora, que no se rinde y que puede valerse por sí mismo, y sobre todo porque me ha enseñado que para ser un gran ser humano no se necesita de mucho más que tener un gran corazón.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

**ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM**

Diana Carolina Landucci Dávila

Universidad de Especialidades Espíritu Santo – Ecuador

dianalanducci@uees.edu.ec

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Kilómetro 2.5 vía La Puntilla

Samborondón

Resumen

El turismo accesible es una modalidad que en los últimos años ha ido ganando mayor importancia debido a la inclusión de las personas con discapacidad en las actividades turísticas. En este sentido, KLM es una de las compañías de aviación que operan desde la ciudad de Guayaquil que se preocupa por este importante segmento de mercado. La presente investigación tiene como objetivo evaluar si la aerolínea mencionada ofrece a las personas con discapacidad servicios adecuados para ellos, es decir, si sus aviones son suficientemente accesibles para que ellos puedan movilizarse de manera cómoda y segura. Dicha información pudo ser obtenida a través de la aplicación de técnicas como la encuesta y la entrevista, por medio de las cuales se pudo conocer que, en general, la percepción de las personas con discapacidad es que efectivamente los aviones cuentan con un grado de accesibilidad bastante alto, a pesar de que existen ciertos aspectos en los cuales se podría mejorar tales como baños adaptados, asientos específicos para personas con discapacidad, pasillos más amplios y capacitación de la tripulación.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Palabras clave: Percepción, usuarios, servicios, personas con discapacidad, aerolíneas, KLM

Abstract

Accessible tourism is a modality that in recent years has been gaining more importance due to the inclusion of people with disabilities in tourism activities. In that sense, KLM is one of the aviation companies operating in Guayaquil who cares about this important market segment. The main research aims to evaluate if the mentioned airline offers to people with disabilities suitable services, which means, if their aircrafts are accessible enough for them to move comfortably and safely. This research could be determined through the application of techniques such as survey and the interview, which conclude in general that the perception of people with disabilities is that the aircrafts effectively have a quite high accessibility, although there are certain aspects which could be improved such as adapted restrooms, specific seats for people with disabilities, wider corridors and trained crew.

Key words: Evaluation, accessibility, services, people with disabilities, airlines, KLM

Introducción

La actividad turística es un fenómeno de crecimiento social y económico que ha presentado una evolución acelerada, llegando a convertirse en uno de los principales motores que impulsa el desarrollo socioeconómico de muchos países a nivel mundial; siendo en Ecuador uno de las principales fuentes de ingreso de divisas (Lamboggia, 2014).

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Al hablar de la actividad turística, es importante entender que existen diversos tipos de modalidades de turismo, que dependen de la actividad a realizarse o de acuerdo al enfoque que se le dé. Una de las modalidades turísticas que más ha revolucionado la industria es aquella dedicada al “Turismo Accesible” debido a que en la actualidad se está luchando por la igualdad para todos. El turismo accesible o inclusivo es aquel dirigido a personas con discapacidad, refiriéndose a todas las adaptaciones que deben hacer los agentes inmersos en la actividad turística a sus productos, servicios y entorno en general, con el fin de facilitar la accesibilidad y el disfrute de sus instalaciones a personas con discapacidad (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Según el Banco Mundial en su artículo denominado “Discapacidad: Panorama general”, el número de personas que cuentan con algún tipo de discapacidad llega a 1000 millones, que constituye aproximadamente el 15% de la población global (Banco Mundial, 2016).

De la misma manera, el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) en su estudio denominado “Ecuador: la discapacidad en cifras” sostiene que el 12,14% de los ecuatorianos sufren alguna discapacidad (2005), mientras que según el último censo realizado en el 2010 por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) el porcentaje de personas con discapacidad llega a 5.6%; lo cual según la Misión Solidaria Manuela Espejo constituye un total de 294.803 personas con discapacidad dentro del Ecuador (Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades, 2013).

En Ecuador, la inclusión de personas con discapacidad tuvo mayor relevancia, a raíz de la creación de los Programas Misión Solidaria Manuela

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Espejo y Joaquín Gallegos Lara; los mismos que trabajaron para promover los derechos y la integración social de las personas con discapacidad en todo tipo de actividades, incluida la actividad turística, teniendo como principal interés la accesibilidad para todos (Secretaría Nacional de Comunicación, 2014).

Uno de los principales agentes inmersos en la industria turística son las aerolíneas, quienes proporcionan un medio de transporte para movilizarse; no obstante, deben tener la capacidad de transportar también personas con discapacidad. Sin embargo, su infraestructura y servicios a bordo muchas veces no son los más apropiados (E Destinos, 2016).

Es por ello que se ha considerado de vital importancia conocer la percepción de los usuarios, con respecto a los servicios especiales para personas con discapacidad que son ofrecido por la aerolínea *Koninklijke Luchtvaart Maatschappij* (KLM). De la misma manera se busca que las aerolíneas creen conciencia de la importancia que se le debe dar a la inclusión de las personas con discapacidad y que conozcan cuáles son realmente las necesidades de estos usuarios con el fin de adaptar su oferta de servicios a sus necesidades.

Marco Teórico

Antes de iniciar este apartado es importante destacar que este tema no ha sido abordado antes, es decir, que nadie ha realizado un estudio previo con respecto al tema en mención en aerolíneas, menos en el Ecuador; razón por la cual no será mencionado a lo largo del trabajo.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Accesibilidad: Concepto, barreras y nuevas dimensiones

La accesibilidad puede abarcar diferentes significados, dependiendo del punto de vista a emplearse. En la actualidad es un término vinculado con personas con discapacidad, haciendo referencia a las características que debe tener cualquier espacio físico, garantizando un entorno apto para todos los seres humanos y el uso de cualquier tipo de servicio, sin importar la condición o limitación física, o cognitiva; promoviendo condiciones de igualdad (Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona, 2002).

De la misma manera, es necesario acotar que el concepto de accesibilidad comprende dos dimensiones fundamentales. Por un lado, la parte social que está directamente relacionada con el artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador que indica que: “Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, discapacidad, diferencia física: (...)” (Ministerio de Turismo, Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades y Federación Nacional de Ecuatorianos con discapacidad física, 2016); mientras que la segunda dimensión es la parte técnica, que está relacionada con la infraestructura y los medios que deben ser adaptados con el fin de que todos puedan gozar de los mismos beneficios sin limitaciones (Dominguez, Fraiz, & Alén, 2011).

A su vez, es importante destacar que existen ciertos obstáculos que pueden afectar la movilidad, comprensión y comunicación de las personas; y son más conocidos como “barreras”.

En el ámbito turístico, las personas con discapacidad se enfrentan a tres barreras: ambientales, interactivas e intrínsecas. Las ambientales son aquellas

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

dadas por condiciones sociales o físicas del entorno, tales como temas arquitectónicos (construcción), el uso del espacio y el acceso a un determinado lugar, y aquellos relacionados con la naturaleza que son incontrolables o vinculados a los medios de transporte. Las interactivas son aquellas relacionadas a la capacidad de las personas para desarrollar determinado tipo de actividades, las mismas que a su vez están relacionadas con las diferentes formas de comunicación y limitaciones cognitivas. Finalmente, las intrínsecas son aquellas que están directamente relacionadas con el tipo de discapacidad que tiene cada persona, que se pueden deber a temas de salud, funcionalidad física o motriz, o su capacidad de aprendizaje (Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona, 2002).

Con el pasar de los años el concepto de accesibilidad ha cambiado, llegando en la actualidad a enfocarse en nuevas dimensiones. Una de dichas dimensiones ha sido enfocada en un diseño que sea universal cuya finalidad es que todos se rijan bajo las mismas normas, infraestructura y preceptos, sin la necesidad de realizar adecuaciones específicas, que puedan excluir o favorecer a un determinado grupo de personas; surgiendo así el concepto de accesibilidad integral como la observación de las técnicas que permiten que un producto, servicio o entorno sea utilizable o transitable para cualquier persona con independencia del grado o tipo de pérdida de habilidad de ésta ya sea de tipo físico, psíquico o sensorial (Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona, 2002).

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Accesibilidad en el transporte público: Principales problemas e indicadores

Para considerar accesible al transporte público es necesario que cuenten con infraestructura adecuada, equipos correctos, y servicios y sistemas de comunicación apropiados; los cuales deben regirse bajo criterios y normativas de Accesibilidad Universal (Juncà, 2012); siendo ésta una prioridad del Gobierno Nacional en su política del Buen Vivir tal como indica el artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidades donde se establece que las autoridades encargadas del turismo en el Ecuador son las que deben velar por la accesibilidad para personas con discapacidad; incluyendo al transporte accesible (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012).

Es por ello que es importante determinar cuáles son los principales problemas e indicadores en los que se ve envuelta la accesibilidad de las personas con discapacidad en los medios de transporte público en Ecuador.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

<i>Transporte público</i>	<i>Problemas</i>	<i>Indicadores</i>
Buses urbanos e interprovinciales	<ul style="list-style-type: none"> Falta de infraestructura adecuada para el embarque y desembarque de usuarios (tales como rampas). No existe relación entre la altura de la acera y la altura del bus. No existe un sistema de anclaje de la silla de ruedas al vehículo. Los conductores no están capacitados para ayudar a los usuarios. Falta de señalización Braille dentro de los vehículos. Falta de cultura en los usuarios que no respetan espacios para discapacitados. Falta de baño adaptado para personas con discapacidad (buses interprovinciales). Carencia de botones de parada. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el número de unidades bajas o la cantidad de buses que cuentan con rampas aptas y operativas para las personas con discapacidad, en relación a todos los buses que existen en el país.
Taxis	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de taxis adaptados para personas con discapacidad. Falta de comodidad dentro de las unidades y de capacitación a conductores. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinación de la cantidad de taxis que cuentan con la infraestructura necesaria para transportar a personas con discapacidad; y cuál es el porcentaje de los mismos con respecto al total de taxis en el país y cómo se encuentran distribuidos.
Ferrocarril	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de sistema de anclaje para la silla de ruedas. Puertas muy estrechas. Falta de infraestructura para personas con discapacidad sensorial y física, tanto dentro del ferrocarril como en las estaciones. Falta de capacitación a los conductores. Falta de relación entre el andén y el ferrocarril (para el embarque y desembarque). 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el número de estaciones pensadas para todos, incluidas las personas con discapacidad. Determinar el número de usuarios que en realidad hacen uso de dichas estaciones.
Transporte aéreo	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de infraestructura adaptada para personas con diferente tipo de discapacidad, tanto física como sensorial. Servicios higiénicos no adaptados. Falta de comodidad dentro de la aeronave. Falta de señalización y cartillas de seguridad Braille dentro de los aviones. 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de aeropuertos que han construido su oferta pensando en adecuaciones para personas con discapacidad. Determinar la cantidad de aerolíneas que se preocupan por el bienestar y adaptación de sus aviones para personas con discapacidad. Cantidad de pasajeros que hacen uso de las instalaciones accesibles para ellos.
Transporte marítimo	<ul style="list-style-type: none"> No existe relación entre la plataforma de embarque y el barco. Falta de infraestructura adecuada para el normal desplazamiento de personas con discapacidad física y sensorial. Dimensiones no apropiadas según los estándares mundiales en cuanto a pasillos y demás espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de muelles accesibles tanto para usuarios normales como para usuarios con diferentes tipos de discapacidad. Cantidad de barcos o naves que cuentan con infraestructura adecuada para recibir a personas con discapacidad. Porcentaje de barcos adaptados, en relación a la flota total que existe en el Ecuador.

Figura 1. Mapa sobre los problemas e indicadores de la accesibilidad del transporte público. Fuente: Instituto Universitario de Estudios Europeos, Universidad Autónoma de Barcelona, 2002. Elaboración propia.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Accesibilidad en la aviación: Normativa e indicadores

El marco de la accesibilidad en la aviación se inició en 1993 de manos de las Naciones Unidas con la creación de las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad. Luego, el 13 de diciembre del 2006 se llevó a cabo la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, la cual fue ratificada en el año 2008 en España (Juncà, 2012).

Gracias a la evolución en la aviación, hoy en día las líneas aéreas están imposibilitadas de negarse a ofrecer dichos servicios y no pueden tener un límite de usuarios que requieran asistencia especial a bordo de sus aeronaves, excepto casos especiales como el número de mascotas (Agencia Nacional de Aviación Civil de Brasil, 2016).

A su vez, existen organismos que velan porque se cumplan los derechos de las personas con discapacidad en la aviación, siendo uno de los más importantes la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) a través de su Resolución 700 que trata acerca de la aceptación y el transporte de pasajeros incapacitados; donde se especifican los servicios que deben ser ofrecidos, bajo qué códigos y bajo qué condiciones (Asociación de Transporte Aéreo Internacional IATA, 2002). Además, según el estudio sobre el transporte aéreo de personas con discapacidad y movilidad reducida, la IATA elaboró un documento denominado “Práctica Recomendada No. 1724” la cual abarca regulaciones que han sido adoptadas por las líneas aéreas a nivel mundial, referente a la reglamentación del transporte aéreo internacional (Vassallo, 2012).

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Por otro lado, también está la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) que en su Anexo nueve denominado “Facilitación” – Capítulo ocho, exige que las aerolíneas ofrezcan a los pasajeros con necesidades especiales la asistencia correspondiente de acuerdo a su discapacidad, adoptando ciertas medidas con el fin de facilitar el acceso de dichas personas a todos los servicios, así como la capacitación del personal (Organización de Aviación Civil Internacional, 2015).

Cabe destacar que Europa es un gran referente en cuanto a la accesibilidad, gracias a la creación de normativas que velan por las personas con discapacidad y su inclusión.

Asimismo, en Ecuador existen leyes que los protegen tales como la Ley Orgánica de Discapacidades, cuyo artículo 71 indica que los transportadores aéreos no podrán negar la prestación de un servicio o la negación de ayuda a cualquier persona que por discapacidad lo requiera, e incluso están obligados a cumplir con las adecuaciones de accesibilidad que estén contempladas en dicha ley (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012). Asimismo, la Ley de Comunicación en su artículo 37 trata sobre la entrega de información, enfatizando que también deben ser incluidos el sistema comunicacional braille, el lenguaje de señas y la traducción con subtítulos (Asamblea Nacional de la República Ecuador, 2013).

Al mismo tiempo, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) en el año 2015 creó una norma técnica enfocada en la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico, la cual establece que se debe permitir el acceso a personas con discapacidad dentro de los diferentes medios de

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

transporte, así como contar con un área exclusiva, adaptada y debidamente señalizada para dichas personas (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015).

En la actualidad se estima que al menos 60 millones de personas con discapacidad viajan anualmente, principalmente por motivos ocio o turismo; siendo uno de los principales medios para moverse la industria aerocomercial, por lo que se considera de vital importancia la adaptación de los mismos de acuerdo a las necesidades de dichas personas (Lo Fruscio, 2011); no obstante, en Ecuador no existen estadísticas específicas del porcentaje de personas con discapacidad que viajan en avión.

Finalmente, las líneas aéreas que han sido mayormente galardonadas por su servicio al cliente y por anticiparse a las necesidades de los pasajeros son *Qatar Airways* (la aerolínea del año elegida por la organización calificadora *SKYTRAX* en el 2017), seguidos por *Air Dolomiti*, *Austrian Airlines*, *Singapore Airlines* y *KLM* (Biar, 2016). Sin embargo, existe otro ranking que califica a las aerolíneas en general en donde figuran *Emirates Airlines*, *Etihad Airways*, *Lufthansa*, *Turkish Airlines*, *Air Canada*, entre otras (Patterson, 2017).

La accesibilidad en KLM: Reseña de KLM en Ecuador y en Guayaquil, servicios ofrecidos por la compañía para personas con discapacidad

La Compañía Real Holandesa de Aviación KLM es la principal aerolínea de los Países Bajos cuyo acrónimo es “*Koninklijke Luchtvaart Maatschappij*”, que traducido al inglés es *Royal Dutch Airlines*, más conocida como “KLM”.

KLM es una de las aerolíneas más importantes y antiguas del mundo en operar con el mismo nombre durante 98 años. Fue fundada el 7 de octubre de

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

1919 en los Países Bajos y cuya sede es el aeropuerto de *Schiphol* en *Ámsterdam*. KLM ofrece al Ecuador y al mundo servicios de transporte de pasajeros, carga y animales con la flota más moderna de Europa (KLM, 2015).

En el 2004 se unió a *Air-France* para integrar el grupo *Air France-KLM*, formando parte de la Alianza *Skyteam* (KLM, 2015).

KLM opera en Ecuador desde el 17 de Julio de 1954, convirtiéndose en la primera aerolínea europea en llegar al Ecuador. Inició sus operaciones desde la ciudad de Guayaquil con un vuelo diario, para luego de un par de años iniciar sus operaciones hacia la ciudad de Quito. Para el 2011 incrementó sus operaciones volando 3 veces a la semana, y finalmente debido a la gran acogida que tuvo en el mercado ecuatoriano en el 2012 sus operaciones incrementaron a vuelos diarios (KLM, 2014).

Para KLM el producto máspreciado son sus pasajeros y su bienestar, por lo que dirige todos sus esfuerzos para satisfacer sus necesidades, y así destacarse por la calidad de servicios que ofrece a sus pasajeros.

Los servicios especiales que ofrece KLM forman parte del programa especial de asistencia llamado “*Meet and Assist*”, que incluye:

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Asistencia de silla de ruedas	Este servicio es ofrecido a todos aquellos pasajeros que lo requieran ya sea por alguna discapacidad física permanente o temporal, discapacidad intelectual o discapacidad sensorial (personas no videntes y sordomuda). También es ofrecida para personas embarazadas, en una situación de salud determinada o para personas de avanzada edad. KLM denomina a dichos pasajeros PRM (<i>Persons with reduced mobility</i> , que traducido al español son las personas con movilidad reducida). El servicio de silla de ruedas en la ciudad de Guayaquil, es ofrecido por la empresa <i>Swissport</i> . Este servicio no tiene ningún costo para los pasajeros. De la misma manera, si el pasajero cuenta con su silla de ruedas propia, KLM acepta dicha silla sin ningún cargo adicional.
Silla de ruedas de cabina	KLM cuenta con su propia silla de ruedas de cabina en cada aeronave, la cual fue diseñada de acuerdo a las medidas de los pasillos. Es empleada únicamente en pasajeros que por algún motivo no sean capaces de caminar desde la puerta del avión hasta su asiento.
Servicio de camilla	Para tener dicho servicio es necesario haberlo reservado con anticipación. A diferencia de los otros servicios, éste tiene un costo adicional de \$1.124,48, debido a que el espacio que normalmente ocupa la camilla es de 9 asientos.
Servicio de infante en incubadora	Para acceder a este servicio el pasajero debe viajar con un acompañante, ya sea doctor o enfermera(o). Dicho servicio tiene un costo adicional para el pasajero de \$1.124,48.
Servicio de soporte para pierna	Este servicio generalmente es ofrecido en clase económica y únicamente por razones médicas. Aplica para aquellos pasajeros que requieran tener únicamente una de sus piernas en posición horizontal durante todo el vuelo. Consiste en ofrecer al pasajero un cubo de espuma en frente de su asiento y que el respaldo del asiento delantero sea doblado hacia abajo y bloqueado para cualquier otro pasajero. Este servicio debe ser solicitado con al menos 48 horas de anticipación y debe aparecer en la reservación.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Servicio de oxígeno a bordo	Este servicio requiere ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación previo a la salida del vuelo, debido que dicha botella de oxígeno especial debe ser embarcada en el avión desde la ciudad de Ámsterdam. Dicho servicio deber estar especificado en la reserva del pasajero y tiene un costo adicional de \$364 en cada uno de los tramos del viaje.
Perros guías o lazarillos	KLM permite llevar a bordo de sus aviones perros guías o lazarillos siempre que haya sido previamente notificado a la aerolínea y esté presente en la reservación del pasajero. Dicho servicio es identificado con el código de SVAN (<i>Service/Assistance Animals</i> o Servicio/Asistencia de Animales) y generalmente es utilizado por personas no videntes o personas con discapacidad auditiva, y no tiene ningún costo adicional.
Animal de soporte emocional	KLM permite únicamente perros de soporte emocional a bordo de sus aviones. Dicho servicio es identificado con el código de ESAN (<i>Emotional Support Animal</i> o Animales de Soporte Emocional) y el cual debe confirmarse con un mínimo de 48 horas previo a la salida del vuelo, presentando toda la documentación que habilite al animal a viajar en la cabina y que cumpla con todos los requerimientos necesarios para ser considerado como soporte emocional. Este servicio no tiene ningún costo adicional.

Figura 2. Cuadro de servicios ofrecidos por KLM. *Fuente:* Manual de pasajeros del aeropuerto (KLM, 2017). Elaboración propia.

Cabe indicar que de acuerdo a las estadísticas de la aerolínea entre Julio del 2016 y Julio del 2017 volaron aproximadamente 26.000 personas con discapacidad a nivel mundial en KLM (KLM Customer Experience Department , 2017).

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Metodología

Tipo y diseño de la investigación

La presente evaluación se llevó a cabo través del tipo de estudio descriptivo y explicativo. Será de tipo descriptivo con el fin de exponer y describir cuáles son los servicios ofrecidos por la aerolínea para personas con discapacidad, así como conocer cuál es la situación actual de los mismos al momento de subirse a un avión, es decir, cómo se sienten ellos con respecto a los servicios ofrecidos. También será de tipo explicativo porque se busca dar a conocer y explicar el porqué de ciertas acciones o decisiones que ha tomado la aerolínea con respecto a la accesibilidad para las personas con discapacidad (Marroquín, 2012).

En cuanto al diseño metodológico será cuantitativo debido a que se hará la medición de la satisfacción de las personas con discapacidad con respecto a los servicios ofrecidos en los aviones a través de una encuesta, la cual permitirá conocer qué tan accesibles son los aviones; mientras que, por otro lado, será cualitativa debido a que se realizará la observación de la infraestructura y demás información relacionada con las personas con discapacidad dentro de los aviones, además de la realización de entrevistas a personas clave que velan por la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad (Rodríguez & Valldeoriola, 2012).

Tiempo y lugar de levantamiento de datos

El tiempo designado para el levantamiento de la información fue entre el 31 de Julio hasta el 9 de agosto del 2017.

Las encuestas se efectuaron de 15H20 hasta las 18H45 dentro del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, así como en la Escuela

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Superior Politécnica del Litoral (ESPOL); mientras que las entrevistas fueron realizadas en el mismo aeropuerto, en la ESPOL y Conjunto Residencial “Entre Lagos”.

Para llevar a cabo la encuesta y la entrevista se aplicó el método *SERVQUAL*, el cual a través de sus 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y sensibilidad) permitió evaluar la satisfacción de los pasajeros con discapacidad a bordo de los aviones. Dichas dimensiones son generales, pero fueron adaptadas a la aviación (Matsumoto, 2014).

Nivel de confianza y margen de error

El universo para la presente investigación es de 198 personas, el cual fue determinado de acuerdo al número de personas con discapacidad que viajó en KLM desde Guayaquil durante el mes de agosto del 2016, y a la cual se le sacó una muestra que constituirá el número de personas a encuestar para un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%.

Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula: (Bernal, 2016)

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

En donde:

Z: 1,65 (con un nivel de confianza del 90%)

N: 198

p: 50%, nivel de éxito

q: 50%, nivel de fracaso

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

e: 10% error muestral

Dando como resultado una muestra de 51 personas con discapacidad a encuestar. Cabe mencionar que únicamente se realizaron dicha cantidad de encuestas por factores de tiempo y porque con respecto al año 2016 la demanda de pasajeros con discapacidad fue menor.

Métodos y técnicas

Los métodos utilizados para el análisis de resultados fueron el método estadístico que permitió condensar, resumir y analizar la información de las encuestas a través de datos numéricos, con el fin de interpretar y sacar conclusiones basado en las respuestas obtenidas (Reynaga, 2015). Asimismo, dicha información fue analizada e interpretada a través del método analítico, el cual una vez obtenida la información, permitió separarla para estudiar detalladamente cada uno de los temas, y así poder llegar a diferentes conclusiones, que permitirán hacer las correcciones necesarias (Abreu, 2014).

Métodos empíricos

Los métodos empíricos utilizados fueron la encuesta, que fue dirigida a pasajeros con discapacidad que viajan en KLM, con el fin de conocer el punto de vista de dichas personas y cómo ven los servicios ofrecidos desde su perspectiva.

Adicional, se efectuaron entrevistas a personas claves con el fin de determinar cuáles son las necesidades y perspectivas que tienen ellos con respecto a los servicios ofrecidos para las personas con discapacidad.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Procesamiento estadístico de la información

El procesamiento estadístico de la información de las encuestas se llevó a cabo en el *software Microsoft Excel 2016*, el cual permitió ingresar las respuestas con el fin de conocer los porcentajes de cada una, a través de la tabulación de las mismas, permitiendo posteriormente obtener la proyección de los gráficos necesarios para detallar los resultados de la investigación (Serrano, 2013).

Análisis de resultados

Encuesta

Una vez efectuado el levantamiento de información de campo se presentan a continuación los resultados en cuanto al perfil socio demográfico de los encuestados, la evaluación que le dan a las diferentes variables analizadas, así como sus principales preferencias:

Tal como se puede apreciar en la figura 3, el 51% de los encuestados fueron de género masculino, mientras que el 49% fueron de género femenino; y cuyas edades rondaban en edades entre 16 y 25 años, pudiendo concluir que la mayoría de personas con discapacidad que viajan en KLM son personas jóvenes, quienes en su mayoría (65%) dijeron ser de estado civil solteros por la misma razón de ser jóvenes. En lo concerniente a la nacionalidad, el 82% manifestó ser ecuatorianos, con residencia en la ciudad de Guayaquil (59%). También se pudo determinar que de las personas encuestadas el 51% cuentan con formación educativa secundaria y el 33% tiene educación universitaria, lo mismo que a su vez influye en su capacidad de ingreso mensual mencionando que el 35% de ellos tienen ingresos que rondan el sueldo básico del Ecuador (\$375) o menor.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Información demográfica		Porcentaje
1. Género	Masculino	51%
	Femenino	49%
2. Edad	0 – 15 años	8%
	16 – 25 años	37%
	26 – 40 años	22%
	41 – 60 años	23%
	Más de 60 años	10%
3. Estado civil	Soltero (a)	65%
	Casado (a)	27%
	Viudo (a)	6%
	Divorciado (a)	0%
	Unión libre	2%
4. Nacionalidad	Ecuatoriana	82%
	Italiana	4%
	Sueca	2%
	Alemana	2%
	Colombiana	4%
	Peruana	2%
	Suiza	2%
	Belga	2%
5. Ciudad de residencia	Guayaquil	59%
	Quevedo	2%
	Portoviejo	2%
	Ginebra	2%
	Bruselas	2%
	Barcelona	2%
	Génova	2%
	Milagro	4%
	Daule	4%
	Frankfurt	2%
	Estocolmo	2%
	Milán	2%
	Yaguachi	2%
	Durán	6%
	Alfredo Baquerizo Moreno	2%
	Manta	2%
	Machala	4%
6. Formación educativa	Primaria	8%
	Secundaria	51%
	Universitaria	33%
	Masterado	8%
	Doctorado	0%
7. Ingreso mensual	\$375 o menos	35%
	Entre \$376 - \$600	29%
	Entre \$601 - \$800	14%
	Entre \$801 - \$1000	8%
	Más de \$1000	14%

Figura 3. Resultados del perfil socio demográfico de los encuestados. Fuente:

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Levantamiento de información. Elaboración propia.

De la misma manera, en la figura 4 se pudo observar que el 78% de los encuestados dijo tener carnet del CONADIS, del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador (MIES) o de alguna asociación para personas con discapacidad. Asimismo, se consultó acerca del tipo de discapacidad de cada uno y los resultados fueron que los tipos de discapacidad más observados durante la investigación fueron la física o motriz (49%) y la sensorial (23%).

Información de discapacidad		Porcentaje
8. Carnet de discapacidad o del CONADIS	Sí	78%
	No	22%
9. Tipo de discapacidad	Física o motriz	49%
	Mental	6%
	Intelectual	22%
	Sensorial (Visual o auditiva)	23%

Figura 4. Resultados de información acerca de la discapacidad. *Fuente:* Levantamiento de información. Elaboración propia.

Tal como se pudo observar en la figura 5 de la parte inferior, también se pudo detectar que la principal motivación para realizar un viaje en avión es por motivos de vacaciones (43%), seguido por motivos de visita familiar (29%); y que durante dichos viajes realizados el 78% de los encuestados nunca ha recibido discriminación por parte de una aerolínea.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Información de viajes		Porcentaje
10. Motivo del viaje	Vacaciones / ocio	43%
	Negocios	4%
	Visita familiar	29%
	Académicos	0%
	Evento	20%
	Otros	4%
11. Discriminación por parte de las aerolíneas	Sí	22%
	No	78%

Figura 5. Resultados de la información referente al viaje. *Fuente:* Levantamiento de información. Elaboración propia.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 6, se pudo determinar que el 86% de los encuestados había viajado con KLM en otras ocasiones, mientras que sólo el 14% dijo no haberlo hecho antes, es decir, que ésta era su primera vez viajando con la aerolínea; pero a pesar de ello si habían viajado antes con otras compañías. De los cuales, la mayoría manifestó viajar con KLM al menos una vez al año (92%) y sólo el 8% lo hace 2 veces al año. Con respecto a la pregunta si KLM es una aerolínea accesible para personas con discapacidad el 80% manifestó que sí lo es; asimismo, el 75% de los encuestados indicó que los servicios ofrecidos por KLM a bordo de sus aviones sí son adecuados para su tipo de discapacidad.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Información de viajes en KLM		Porcentaje
12. ¿Ha viajado antes con KLM?	Sí	86%
	No	14%
13. Frecuencia con que viaja en KLM	Una vez al año	92%
	Cada 3 meses	0%
	Dos veces al año	8%
	Más de 2 veces al año	0%
14. KLM es una aerolínea accesible para personas con discapacidad	Sí	80%
	No	20%
15. Los servicios ofrecidos a bordo para personas con discapacidad son adecuados para su discapacidad	Sí	75%
	No	25%

Figura 6. Resultados de información referente a viajes con KLM. *Fuente:* Levantamiento de información. Elaboración propia.

16. ¿Considera que las siguientes instalaciones son accesibles a las personas con discapacidad dentro del avión de KLM?

La pregunta 16 fue medida a través de una escala de Likert donde se usaron cinco variables, las mismas que a su vez fueron calificadas en una escala del uno al cinco, siendo las opciones: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), Poco de acuerdo (2) y Nada de acuerdo (1).

Una vez obtenidos los resultados se consideró sacar la media y la moda de cada variable, tal como se puede observar en la figura 7.

En el análisis de la figura 7, se pudo determinar que al calcular tanto la media (promedio) como la moda (valor que se repite con más frecuencia) los valores fueron los mismos, es decir, que las personas encuestadas concordaron

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

que todas las instalaciones dentro del avión son accesibles para personas con discapacidad.

	MEDIA	MODA
Baños	4	4
Asientos	4	4
Pasillos	4	4
Botones de ayuda y de iluminación	4	4
Ducto del aire acondicionado	4	4
Pantallas	4	4
Mesas	4	4

Figura 7. Tabla de instalaciones evaluadas en el avión. Fuente: Levantamiento de información. Elaboración propia.

17. Desde su perspectiva, ¿Qué tan importante es que KLM cuente con el siguiente equipamiento dentro de sus aviones?

Para la medición de la importancia del equipamiento que debería existir en los aviones se decidió utilizar una escala de Likert donde se usaron cinco variables, las mismas que a su vez fueron calificadas del uno al cinco, siendo las opciones: Muy importante (5), Importante (4), Moderadamente importante (3), De poca importancia (2) y Sin importancia (1).

Una vez obtenidos los resultados se consideró sacar la media y la moda de cada variable, tal como se puede observar en la figura 8.

En el análisis de la figura 8, se puso observar que los encuestados consideraron que en general la existencia de la mayoría de variables evaluadas es muy importante, asimismo también consideraron que dos de ellas, si bien no son consideradas tan importantes, son necesarias.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

	MEDIA	MODA
Señalización Braille	5	5
Cartilla de seguridad Braille	5	5
Sillas de ruedas para llegar al avión	4	5
Sillas de ruedas dentro del avión	5	5
Tripulación capacitada	5	5
Chalecos salvavidas	5	5
Pasamanos	4	5

Figura 8. Tabla de equipamiento a implementar en el avión. *Fuente:* Levantamiento de información. Elaboración propia.

Con respecto a la figura 9, el 63% de los encuestados considera que las personas con discapacidad se encuentran en igualdad de condiciones que el resto de pasajeros, que la atención recibida a bordo por la tripulación es entre buena (55%) y excelente (31%); y que la implementación de servicios para personas con discapacidad es muy necesaria (98%).

18. Existe igualdad de condiciones de las personas con discapacidad con los demás de pasajeros	
Sí	63%
No	37%
19. Atención recibida a bordo por la tripulación	
Excelente	31%
Buena	55%
Regular	14%
Mala	0%
Pésima	0%
20. Implantación de servicios para discapacitados a bordo	
Muy necesario	98%
Necesario	2%
No es necesario	0%

Figura 9. Resultados acerca de la igualdad de condiciones, la atención recibida a bordo y acerca de la implantación de servicios para discapacitados. *Fuente:* Levantamiento de información. Elaboración propia.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

21. ¿Qué tipos de servicios adaptados para personas con discapacidad desearía que sean implementados por KLM en sus aviones?

Las respuestas a esta pregunta fueron abiertas, de manera que los pasajeros expongan qué tipos de servicios les gustaría que se implementara.

Basado en las principales respuestas dadas y expuestas en la figura 10, se obtuvo que los servicios más importantes son asientos más cómodos y adaptados para personas con discapacidad (18%), seguido por la asistencia especial de parte de las azafatas y servicio personalizado para cada pasajero (14%), y finalmente pasillos más amplios (10%).

SERVICIOS	% DE ENCUESTADOS	SERVICIOS	% DE ENCUESTADOS
Asientos adaptados y más cómodos	18%	Mayor entretenimiento	2%
Baños accesibles	6%	Apoya brazos móviles	2%
Personal capacitado	2%	Cortinas	2%
Check-in online	2%	Pasillos más amplios	10%
Soporte para pierna	6%	Mejorar medios de comunicación de la tripulación	2%
Asistencia especial de azafatas y personalizada	14%	Cartilla de seguridad, libros y revistas Braille	6%
Tripulación capacitada	6%	Rampa para ingreso al avión	2%
Zona para discapacitados	2%	Servicio de oxígeno gratuito	2%
Asientos con más espacio para piernas	6%	Audífonos especiales para personas con discapacidad auditiva	4%

Figura 10. Tabla de servicios que las personas con discapacidad creen que deben ser implementadas. *Fuente:* Levantamiento de información. Elaboración propia.

El 63% de los encuestados manifestó que no estaría dispuesto a pagar más por un mejor servicio y por mejores instalaciones para personas con discapacidad ya que consideran que es un servicio que debería ser gratuito al igual que el resto

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

de servicios ofrecidos para pasajeros, mientras que sólo el 37% dijo que estaría de acuerdo en pagar un poco más si de esto depende su comodidad.

22. Disposición a pagar más por mejor servicio e instalaciones a bordo del avión	
Sí	37%
No	63%

Figura 11. Resultados de la disposición a pagar más por mejores instalaciones a bordo del avión. *Fuente:* Levantamiento de información. *Elaboración propia.*

Entrevistas

Al realizar las entrevistas a las 4 personas escogidas, se tuvo como criterio de selección que tengan 10 años o más trabajando en la industria aerocomercial o utilizando servicios aéreos específicos para discapacitados, lo cual favorece para tener un panorama bastante amplio, gracias a lo cual se pudo detectar una evolución bastante grande en cuanto a los servicios y el trato ofrecidos a bordo de las aeronaves. Asimismo, todos concuerdan en que hoy en día las aerolíneas se esfuerzan por hacer cumplir los derechos de las personas con discapacidad, pero que a pesar de ello es necesaria la implementación de una zona especial adaptada para personas con discapacidad, con asientos más amplios y cómodos, así como mejoras en los baños para que las personas con discapacidad puedan tener acceso a ellos sin ningún inconveniente.

En lo referente a la preparación de la tripulación para atender personas con discapacidad, la mayoría concordó en que efectivamente sí reciben un entrenamiento adecuado, pero cuando se formuló la pregunta de qué mejoras o modificaciones harían, contestaron que deberían estar enfocadas en la

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

capacitación de la tripulación, en conocer las necesidades de cada tipo de discapacidad para así poder asistirlos, y en la concientización de todas las personas que están en contacto con los pasajeros con discapacidad.

Al preguntar acerca de las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad en la aviación, se pudo apreciar distintos criterios: 2 de ellos concordaron en que las principales barreras son las físicas, al no existir el espacio adecuado para dichas personas, provocando que su movilidad sea limitada; mientras que por otro lado se aseguró que las principales barreras las ponía la misma sociedad, al no aceptar y discriminar a este grupo de personas, y que incluso son ellos mismos los que creaban sus propias barreras.

De la misma manera, se les preguntó acerca de los entes que deberían encargarse de regular que los derechos de las personas con discapacidad se cumplan y se concluyó que deberían ser los gobiernos de cada país, así como los aeropuertos, las aerolíneas y la sociedad en general.

Finalmente, la mayoría de personas entrevistadas concordó en que sí existe un trato diferenciado y preferencial hacia las personas con discapacidad y que en general el servicio ofrecido es bastante bueno; sin embargo, dicha respuesta no fue unánime ya que uno de ellos dijo que basado en su experiencia el trato no era diferente al que se le ofrece al resto de pasajeros, calificando el servicio como mediocre.

Inmediatamente y recogiendo lo más importante, a continuación, se presenta el cuadro con las respuestas de las personas entrevistadas para obtener un panorama más general de los puntos de vista de cada uno con respecto al tema estudiado.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR
AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Asunto/Entrevistado	Entrevistado #1	Entrevistado #2	Entrevistado #3	Entrevistado #4
Tiempo en la industria aerocomercial o viajando	- Ha viajado desde hace 30 años.	- Son 17 años trabajando en aviación.	- Ha viajado desde hace 12 años.	- 17 años trabajando en aviación.
¿Respetan las aerolíneas los derechos de las personas con discapacidad?	- Las aerolíneas cumplen con lo que la ley les exige.	- Sí los respetan. - Depende mucho de cómo se maneje cada aerolínea.	- Siempre han respetado las normativas.	- Sí respetan los derechos de las personas con discapacidad.
Principales barreras que sufren las personas con discapacidad en la aviación	- Barreras físicas. - No existe verdadera accesibilidad. - Es muy limitada la movilidad y la comodidad.	- El espacio reducido. - No existe una zona para personas con discapacidad en los aviones.	- La sociedad. - Hay muchas personas que los discriminan.	- Las barreras dependen del tipo de discapacidad. - Cada persona con discapacidad crea sus propias barreras.
Instalaciones y equipamiento que debe existir en los aviones para ser aptos para personas con discapacidad	- Asientos y pasillos un poco más grandes. - Baños aptos para personas con discapacidad pueda utilizarlos. - Rampa en la puerta del avión para facilitar el ingreso al avión.	- Silla de ruedas de cabina. - Mejorar pasamanos en los baños (material resistente). - Zonas especialmente adaptadas para personas con discapacidad.	- Asientos preferenciales o especiales para ellos, que sean más cómodos.	- Control de funciones dentro de la cabina a través del control remoto de cada asiento. - Asientos con más espacio.
Material informativo apto para los diferentes tipos de discapacidad	- Basado en mi discapacidad si es apto el material informativo.	- Creo que no lo hay, no existe algo específico para personas no videntes o sordas.	- Sí, cuentan con libros de seguridad, videos y aparte lo hacen con señas.	- Sí existe material apto para todos los tipos de discapacidad.
Tripulación recibe entrenamiento especial para ayudar a personas con discapacidad	- Quizás existe, pero no la he percibido. - Es fundamental que lo reciban. - En ocasiones los he ayudado porque ellos no saben cómo hacerlo.	- La tripulación recibe capacitación específica para atender a personas en general, incluidos pasajeros con movilidad reducida.	- La tripulación está apta, saben cómo comunicarse con personas que tienen problemas auditivos o de lenguaje, con señas.	- No lo sé con certeza. - Al menos reciben algo básico, porque entre su entrenamiento se incluye el manejo interpersonal con las personas, incluyendo personas discapacitadas.
Evolución del trato de personas con discapacidad en aviación	- Sí existe una evolución. - Años atrás no existían muchos servicios, tales como la silla de ruedas de cabina que ahora es un implemento permanente dentro de los aviones.	- La aviación ha experimentado una evolución en cuanto al trato de dichos pasajeros. - El trato es preferencial, incluso en los counters existen filas específicas de servicios especiales. - Son los primeros en abordar el avión.	- Hay muchos cambios que se han realizado para mejor y para el bienestar de dichas personas.	- Sí he visto una gran evolución. - Se han mejorado ciertas regulaciones, se han hecho ciertos cambios que han sido para bien, para mejorar el servicio.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Modificaciones o mejoras en cuanto al trato o la forma de tratar a las personas con discapacidad en los aviones	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio ofrecido por la tripulación. - La tripulación debería recibir un entrenamiento en programación neuro-lingüística o algo relacionado con comunicación para personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Concientización en general de la tripulación, tanto de cabina como de tierra, de todos los que trabajan en los aeropuertos, etc. - Tratarlos como nos gustaría que traten a nuestros familiares. - Se los debería tratar con mayor cariño justamente por su condición. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer un poco más de las necesidades que pueden tener los diferentes tipos de discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se podría mejorar muchos más aspectos del trato, tales como mostrar más empatía hacia ellos.
Existencia de ley, normativa o regulación que obligue a un trato preferencial de personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Desconozco si existe alguna regulación. 	<ul style="list-style-type: none"> - La legislación de la aviación civil. - Ellos norman y pueden sancionar si las aerolíneas no cumplen con las regulaciones estipuladas por ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pienso que, si existe, pero no sé cuál es. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cada aerolínea se maneja de acuerdo a sus regulaciones y manuales, en conjunto con las de la aviación civil.
Entes encargados de hacer cumplir los derechos de las personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Un equipo interdisciplinario formado por los Gobiernos, la asociación de aerolíneas e incluso los aeropuertos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es trabajo de todos los miembros de la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los Gobiernos, a través de leyes aceptadas y puestas en marcha por assembleístas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los Gobiernos de cada país.
Servicio diferenciado y especializado para las personas con discapacidad por parte de las aerolíneas	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un servicio diferenciado. - No me ofrecen particularmente más ayuda que a una persona común y corriente. - Generalmente yo tengo que solicitar un tipo de ayuda muy puntual. - Nadie se adelanta a mis necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe un trato diferenciado. - Mientras más grande sea el avión más fácil es poder tener esta diferenciación, por la misma comodidad que los aviones más grandes pueden otorgar frente a un avión con una cabina angosta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si existe un trato diferenciado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si existe un trato diferenciado. - Cada aerolínea lo maneja diferente y hay ciertas aerolíneas que si se destacan en cuanto al trato para las personas con discapacidad.
Evaluación del servicio ofrecido a las personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Mediocre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy bueno. - KLM siempre trata de dar un servicio de la mejor manera y siempre se trata de hacer un poquito más. 	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente. 	<ul style="list-style-type: none"> - KLM lo hace bastante bien, es muy bueno. - Tratamos siempre de ofrecer un buen servicio, y en caso de no poder cumplirlo le explicamos al pasajero nuestros por qué y siempre es a favor del pasajero.

Figura 12. Cuadro de entrevistas realizadas. Fuente: Levantamiento de información. Elaboración propia.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Conclusiones

Una vez realizado el levantamiento de información correspondiente y luego de analizar los resultados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe un número considerable de personas con discapacidad que hacen uso del transporte aéreo.
- Las personas encuestadas evalúan los servicios ofrecidos en la actualidad como “buenos”, lo cual indica que KLM cuenta con servicios que satisfacen las necesidades de las personas con discapacidad.
- Las personas con discapacidad requieren servicios específicos durante sus viajes basados en sus necesidades, entre los cuales destacan asientos más cómodos, espaciosos y adaptados para ellos, baños accesibles, asistencia especial y personalizada de la tripulación, soporte para pierna, la creación de una zona especial para personas con discapacidad, apoya brazos móviles, cortinas, pasillos amplios, cartillas de seguridad Braille, rampa para ingresar al avión, servicio de oxígeno gratuito y audífonos especiales para personas con discapacidad auditiva.
- Las discapacidades son generalmente asociadas con personas mayores, sin embargo, a través de las encuestas se pudo concluir que el perfil socio demográfico de los encuestados es un poco diferente, resultando el personas de género masculino, jóvenes y solteros; además de ser de nacionalidad ecuatoriana, cuyo lugar de residencia predominante es la ciudad de Guayaquil, con formación educativa secundaria y con un ingreso mensual bastante bajo, tomando en cuenta que una persona con

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

discapacidad puede gastar en un viaje hasta 50% más que una persona sin discapacidad.

- Las personas con discapacidad son importantes para los gobiernos y son tomadas en cuenta por organismos tales como el CONADIS u otras entidades, otorgándoles una identificación especial que les permite dar a conocer su condición, con el fin de que se respeten sus derechos y que gocen de ciertos beneficios.
- Las personas con discapacidad, al igual que las personas que no sufren ningún tipo de discapacidad, viajan principalmente por temas de vacaciones o visita familiar.
- Las personas con discapacidad viajan al menos una vez al año, sintiendo que hoy en día son mucho más incluidos en todas las actividades turísticas, sin recibir discriminación por parte de los agentes inmersos en la industria.
- Con respecto a otras aerolíneas, los servicios ofrecidos por KLM son adecuados para los diferentes tipos de discapacidad presentes en el estudio, por lo que es considerada por las personas con discapacidad como una aerolínea accesible.
- Con respecto a otros aviones, el avión de KLM ofrece a las personas con discapacidad instalaciones accesibles, lo cual se debe a sus dimensiones, siendo el avión más grande que llega a la ciudad de Guayaquil.
- Basado en los mismos comentarios de los pasajeros encuestados, el servicio ofrecido por la tripulación de KLM es bueno, mostrando que realmente se están interesando por ayudar a las personas con discapacidad, haciendo que su viaje sea lo más agradable posible.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

- Hoy en día los pasajeros son mucho más exigentes que antes, por lo que las personas con discapacidad creen que es muy necesario que se implementen más servicios adaptados para ellos con el fin de sentirse totalmente incluidos; sin embargo, no están dispuestos a pagar más por ello.
- Las aerolíneas cuentan con servicios para discapacitados que los pasajeros no conocen, es decir, que no son informados de la manera correcta o a través del canal correcto, y debido a ello tienen la percepción que los servicios para ayudarlos no existen, sin embargo, en el manual de pasajeros si están estipulados.

Recomendaciones

Una vez efectuadas las conclusiones, el presente trabajo efectúa las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda la modificación de diferentes espacios dentro del avión para las personas con discapacidad, tales como baños adaptados, pasillos más amplios, asistencia personalizada y asientos específicos para este tipo de pasajeros, siendo las necesidades mayormente mencionadas por parte de los encuestados.
- Creación de una zona especial en los aviones, destinada únicamente para personas con discapacidad, la cual esté equipada con infraestructura adecuada y más cómoda.
- Mejorar la accesibilidad de los baños siendo más amplios y aptos para las personas con discapacidad.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

- Realizar adaptaciones en los aviones que permitan dar mayor seguridad a personas con discapacidad tal como rampas en la puerta del avión.
- Invertir en capacitación especial tanto para la tripulación como para el personal de tierra, acerca de las necesidades de las personas con discapacidad y cómo poder ayudarlos en diferentes circunstancias, primeros auxilios para estas personas, así como sistemas de comunicación tales como lenguaje de señas.
- Implementación de cartillas de seguridad Braille y señalización podotáctil.
- La creación de un mecanismo de medición de satisfacción de las personas con discapacidad en cada uno de sus vuelos, con el fin de conocer en qué se está fallando y crear planes de acción inmediatos para mejorar la experiencia del pasajero.
- Para futuras investigaciones se recomienda realizar una investigación más amplia incluyendo varias aerolíneas y más encuestas con el fin de tener resultados más reales de la industria de la aviación.
- Para futuras investigaciones se recomienda realizar un grupo focal con personas con diferentes tipos de discapacidad, en el cual se puedan discutir ciertas ideas y entender mejor las necesidades de cada uno de ellos.

Bibliografía

- Abreu, J. L. (Diciembre de 2014). *Instituto de Estudios Superiores Spenta México*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

- Agencia Nacional de Aviación Civil de Brasil. (2016). *Secretaria Nacional de Aviación Civil de Brasil*. Obtenido de http://www.aviacao.gov.br/noticias/2016/03/guia-de-acessibilidade-aeroportuaria-ganha-versoes-em-ingles-e-espanhol/guia_de_derechos_y_acessibilidad.pdf
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (25 de Septiembre de 2012). Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec024es.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (26 de Junio de 2012). *Empresa Pública Municipal del Aseo de Machala EMAMEP*. Recuperado el 27 de Junio de 2017, de <http://www.emamep.gob.ec/bases3.pdf>
- Asamblea Nacional de la República Ecuador. (25 de Junio de 2013). *Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones*. Obtenido de http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/ley_organica_comunicacion.pdf
- Asociación de Transporte Aéreo Internacional IATA. (Junio de 2002). *European Aviation Group for Occupational Safety and Health*. Obtenido de http://www.eagosh.org/eagosh-files/articles_presentations_infos/sars/iata_who/iata_reso_700_e.pdf
- Banco Mundial. (02 de Diciembre de 2016). *Discapacidad: Panorama general*. Recuperado el 13 de Junio de 2017, de <http://www.bancomundial.org/es/topic/disability/overview>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). México: Pearson.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

- Biart, J. (12 de Noviembre de 2016). *AirHelp*. Obtenido de <https://www.airhelp.com/es/blog/qatar-airways-la-aerolinea-ganadora-en-atencion-al-cliente/>
- Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades. (2013). *Agenda nacional para la igualdad en discapacidades 2013-2017*. Recuperado el 10 de Junio de 2017, de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf>
- Dominguez, T., Fraiz, J., & Alén, M. (2011). *Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*. Obtenido de <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/147151/131211>
- E Destinos. (15 de Febrero de 2016). *E Destinos*. Recuperado el 21 de Junio de 2017, de E Destinos: <https://www.edestinos.com.pe/consejos-para-viajeros/pasajes-de-avion/check-in-y-servicio-a-bordo/personas-con-discapacidad>
- Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona. (2002). *Libro Verde de la accesibilidad en España: Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. Madrid, España: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO).
- Juncà, J. A. (2012). *Fundación ONCE*. Obtenido de http://biblioteca.fundaciononce.es/sites/default/files/publicaciones/documentos/libro-accesibilidad-transportes-alta_2.pdf

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

- KLM. (2014). *KLM*. Obtenido de https://www.klm.com/travel/ec_es/local/klm_sixty_years_ec.htm
- KLM. (15 de Diciembre de 2015). *KLM*. Obtenido de <https://www.klm.com/corporate/en/about-klm/profile/index.html>
- KLM. (2017). *KLM Manuals*. Obtenido de <https://drive.google.com/drive/folders/0B8mtrUKvDPVwamZYNXM1RE RDSzA>
- KLM Customer Experience Department . (2017). *Estadísticas de pasajeros discapacitados de KLM a nivel mundial: Periodo Julio 2016 - Julio 2017*. Amsterdam: KLM.
- Lamboggia, J. C. (Agosto de 2014). *FLACSO Andes*. Obtenido de repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf
- Lo Fruscio, M. P. (2011). *Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>
- Marroquín, R. (2012). *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Obtenido de http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Matsumoto, R. (Octubre de 2014). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Ministerio de Turismo, Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades y Federación Nacional de Ecuatorianos con discapacidad física. (2016). *Convenio de cooperación interinstitucional*. Quito.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

- Organización de Aviación Civil Internacional. (Octubre de 2015). *Junta de Aeronáutica Civil de Chile* . Obtenido de http://www.jac.gob.cl/wp-content/uploads/2016/01/2015-an09_14ed_es.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Turismo accesible para todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. Recuperado el 13 de Junio de 2017, de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- Patterson, T. (20 de Junio de 2017). *CNN en Español*. Obtenido de <http://cnnespanol.cnn.com/2017/06/20/y-el-premio-para-la-mejor-aerolinea-del-2017-es-para/>
- Reynaga, J. (2015). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/11/03REYNAGA1.pdf>
- Rodriguez, D., & Valdeoriola, J. (2012). *Zanadoria*. Obtenido de http://zanadoria.com/syllabi/m1019/mat_cast-nodef/PID_00148556-1.pdf
- Secretaría Nacional de Comunicación. (20 de Octubre de 2014). Ecuador es un referente en inclusión a personas con discapacidad. *El ciudadano*.
- Serrano, J. (2013). *Revista de Investigación Educativa*. Obtenido de revistas.um.es/rie/article/download/164111/158131
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2015). *Accesibilidad de las personas a medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual*. Quito.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

- Vassallo, C. M. (18 de Diciembre de 2012). *Centro de Estudios de Derecho Aeronáutico y Espacial*. Obtenido de <https://cedaeonline.com.ar/2012/12/18/estudio-sobre-el-transporte-aereo-de-personas-con-discapacidad-y-movilidad-reducida-propuesta-de-norma-reglamentaria-para-la-argentina/>

Anexos

Encuesta

Encuesta de evaluación de los servicios para personas con discapacidad ofrecidos por aerolíneas que operan desde Guayaquil: Caso KLM

1. Género

Masculino ___
Femenino ___

2. Edad

___ 0-15 ___ 16-25 ___ 26-40
___ 41-60 ___ más de 60

3. Estado civil

Soltero(a) ___
Casado(a) ___
Viudo(a) ___
Divorciado(a) ___
Unión libre ___

4. Nacionalidad

___ ___ ___ ___ ___ ___

5. Ciudad de residencia

___ ___ ___ ___ ___ ___

6. ¿Cuál es su formación educativa?

Educación primaria ___
Educación secundaria ___
Educación universitaria ___
Masterado ___
Doctorado ___

7. ¿Cuál es su ingreso mensual?

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

\$375 o menos ____
Entre \$376 - \$600 ____
Entre \$601-\$800 ____
Entre \$801-\$1000 ____
Más de \$1000 ____

8. ¿Tiene carnet del CONADIS o de alguna asociación de personas con discapacidad?

Sí ____
No ____

9. ¿Qué tipo de discapacidad tiene?

Física o motriz ____
Mental ____
Intelectual ____
Sensorial (visual o auditiva) ____

10. ¿Cuál es el principal motivo para viajar en avión?

Vacaciones / ocio ____
Negocios ____
Visita familiar ____
Académicos ____
Evento ____
Otros ____

11. ¿Ha experimentado alguna vez algún tipo de discriminación debido a su discapacidad por parte de alguna aerolínea?

Sí ____
No ____

12. ¿Ha viajado antes con KLM?

Sí ____
No ____

13. ¿Con cuánta frecuencia utiliza los servicios de KLM?

Una vez al año ____
Cada 3 meses ____
Dos veces al año ____
Más de 2 veces al año ____

14. ¿Considera a KLM una aerolínea accesible (para personas con discapacidad)?

Sí ____
No ____

15. ¿Considera que los servicios ofrecidos a bordo para personas con discapacidad son adecuados para su discapacidad?

Sí ____
No ____

16. ¿Considera que las siguientes instalaciones son accesibles a las personas con discapacidad dentro del avión de KLM?

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Poco desacuerdo	Nada de acuerdo
Baños					
Asientos					
Pasillos					
Botones de ayuda y de iluminación (son alcanzables)					
Ducto del aire acondicionado (es alcanzable)					
Pantallas					
Mesas para comer					

17. Desde su perspectiva, ¿Qué tan importante es que KLM cuente con el siguiente equipamiento dentro de sus aviones?

	Muy importante	Importante	Moderadamente importante	De poca importancia	Sin importancia
Señalización Braille					
Cartillas de seguridad Braille					
Sillas de ruedas para llegar hasta el avión					
Silla de ruedas dentro de avión					
Tripulación capacitada					
Chalecos salvavidas					
Pasamanos					

18. ¿Considera que las personas con discapacidad se encuentran en igualdad de condiciones con las demás personas en cuanto a los servicios e instalaciones ofrecidos por KLM?

Sí ___

No ___

19. La atención recibida a bordo por la tripulación de cabina fue:

Excelente ___

Buena ___

Regular ___

Mala ___

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

Pésima ____

20. ¿Considera que es necesario la implementación de servicios para discapacitados a bordo?

Muy necesario ____

Necesario ____

No es necesario ____

21. ¿Qué tipos de servicios adaptados para personas con discapacidad desearía que sean implementados por KLM en sus aviones?

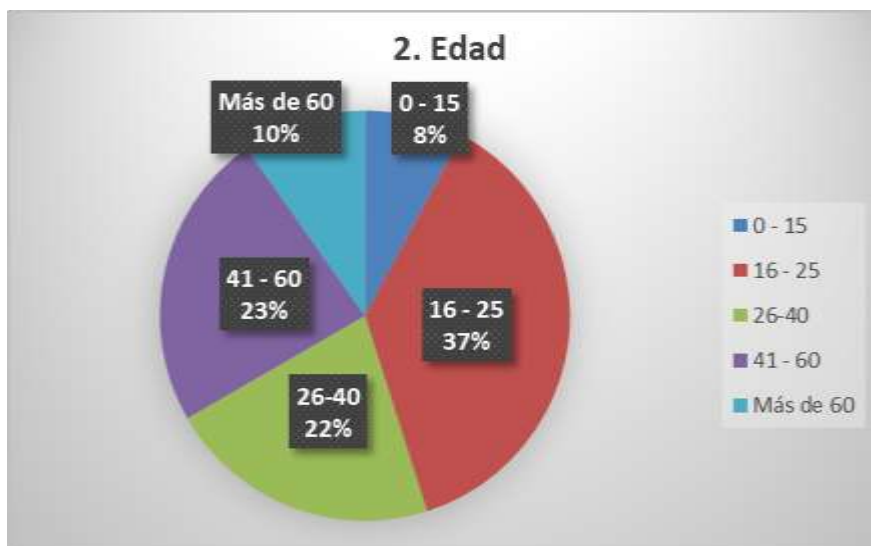
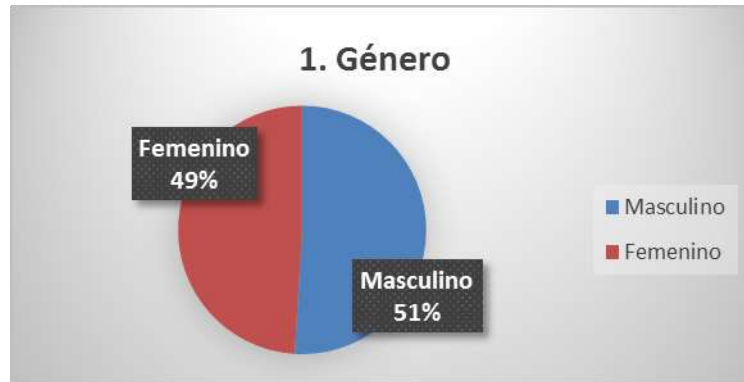
22. ¿Estaría dispuesto(a) a pagar un poco más por un mejor servicio y mejores instalaciones para personas con discapacidad a bordo del avión?

Sí ____

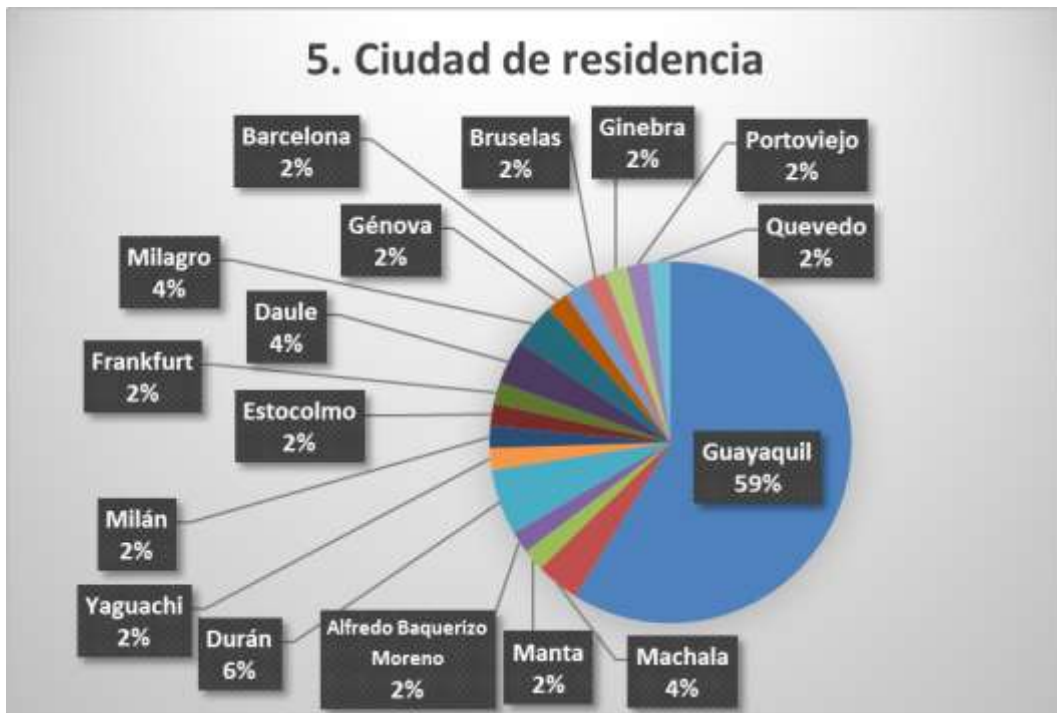
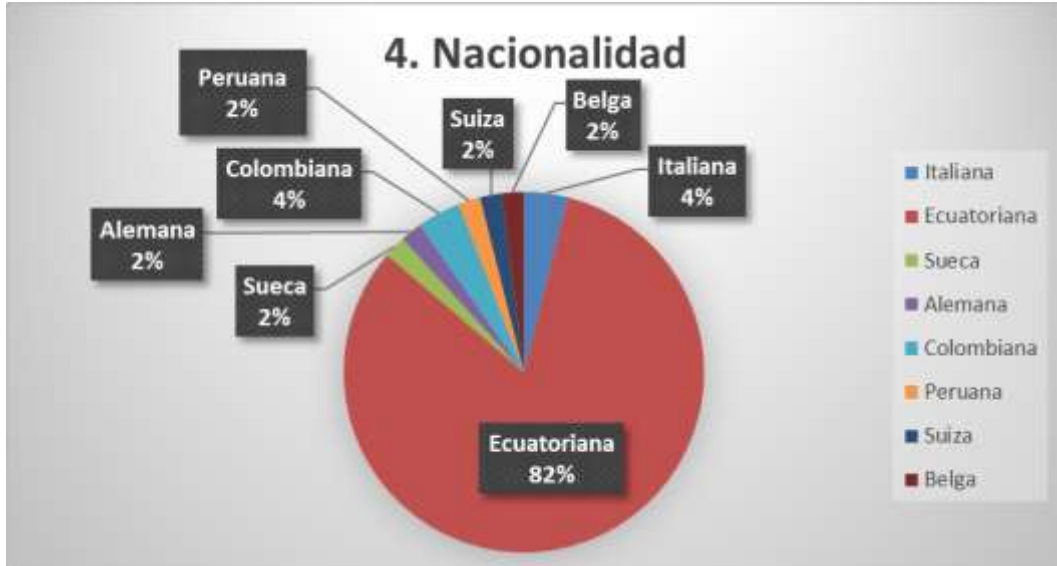
No ____

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

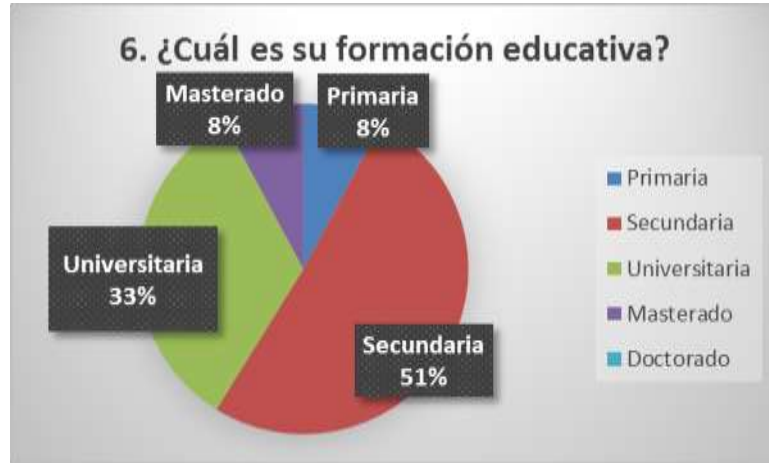
Resultados de la encuesta



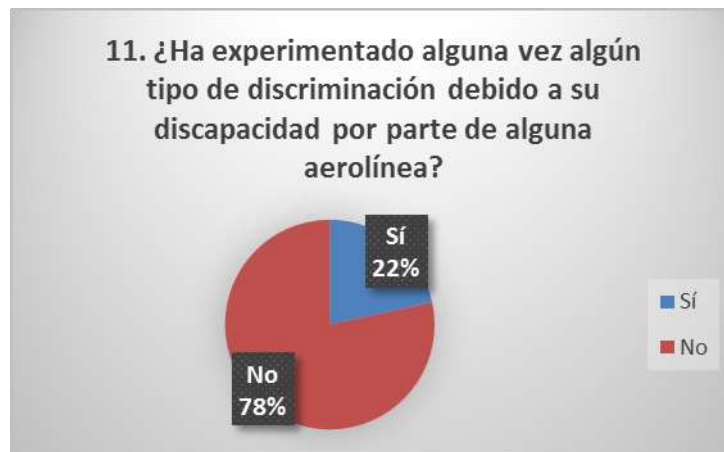
ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

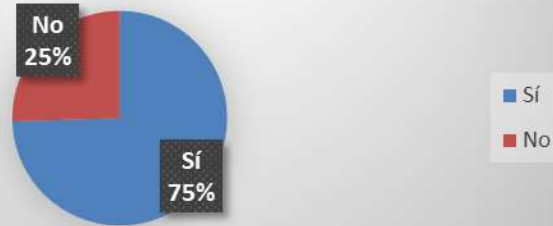


ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

15. ¿Considera que los servicios ofrecidos a bordo para personas con discapacidad son adecuados para su discapacidad?



16. ¿Considera que las siguientes instalaciones son accesibles a las personas con discapacidad dentro del avión de KLM?

	MEDIA	MODA
Baños	4	4
Asientos	4	4
Pasillos	4	4
Botones de ayuda y de iluminación	4	4
Ducto del aire acondicionado	4	4
Pantallas	4	4
Mesas	4	4

17. Desde su perspectiva, ¿Qué tan importante es que KLM cuente con el siguiente equipamiento dentro de sus aviones?

	MEDIA	MODA
Señalización Braille	5	5
Cartilla de seguridad Braille	5	5
Sillas de ruedas para llegar al avión	4	5
Sillas de ruedas dentro del avión	5	5
Tripulación capacitada	5	5
Chalecos salvavidas	5	5
Pasamanos	4	5

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

18. ¿Considera que las personas con discapacidad se encuentran en igualdad de condiciones con las demás personas en cuanto a los servicios e instalaciones ofrecidos por KLM?



19. La atención recibida a bordo por la tripulación de cabina fue:



20. ¿Considera que es necesario la implementación de servicios para discapacitados a bordo?



21. ¿Qué tipos de servicios adaptados para personas con discapacidad desearía que sean implementados por KLM en sus aviones?

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

SERVICIOS	% DE ENCUESTADOS	SERVICIOS	% DE ENCUESTADOS
Asientos adaptados y más cómodos	18%	Mayor entretenimiento	2%
Baños accesibles	6%	Apoya brazos móviles	2%
Personal capacitado	2%	Cortinas	2%
Check-in online	2%	Pasillos más amplios	10%
Soporte para pierna	6%	Mejorar medios de comunicación de la tripulación	2%
Asistencia especial de azafatas y personalizada	14%	Cartilla de seguridad, libros y revistas Braille	6%
Tripulación capacitada	6%	Rampa para ingreso al avión	2%
Zona para discapacitados	2%	Servicio de oxígeno gratuito	2%
Asientos con más espacio para piernas	6%	Audífonos especiales para personas con discapacidad auditiva	4%



Entrevista

PERSONAS ENTREVISTADAS			
Nombre: MSc. David Gómez Orlando (pasajero). Cargo: Analista de Omnicanalidad, Servicio al Cliente (CLARO). Tipo de Discapacidad: Paraplejia	Nombre: Ma. Gabriela Moreano Cedeño. Cargo: Sub-Gerente de KLM Guayaquil.	Nombre: MSc. María Coello Castro. Cargo: Directora Provincial del Guayas de Olimpiadas Especiales.	Nombre: Cintya Idrovo Vásquez. Cargo: Supervisora de vuelo y Duty Manager de KLM Guayaquil.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

1. ¿Cuánto lleva involucrada en la industria aerocomercial? / ¿Ha viajado en avión? ¿Desde hace cuánto tiempo lo viene haciendo?

David Gómez: Sí he viajado, desde hace 30 años (durante toda su vida, por temas de salud).	Gabriela Moreano: En agosto cumpla 17 años en la industria de la aviación. Y he viajado en avión bastante, desde pequeña con mis papás.	María Coello: Sí he viajado antes, desde hace casi 12 años.	Cintya Idrovo: Tengo 17 años trabajando en la industria aerocomercial entre KLM y otras aerolíneas.
---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. ¿Cree usted que las aerolíneas respetan los derechos de las personas con discapacidad?

David Gómez: Creo que las aerolíneas cumplen con lo que la ley les está exigiendo. Sin embargo, personalmente no me siento contento con los derechos que según yo deberían respetar.	Gabriela Moreano: Creo que sí, pero creo que también depende mucho de las aerolíneas. Tuve la ventaja de trabajar en 2 empresas grandes (Continental y KLM) y ellos cuentan con sistema para poder ayudar y atender de manera totalmente diferenciada a pasajeros con sillas de ruedas.	María Coello: Basado en mi experiencia siempre han respetado las normativas.	Cintya Idrovo: Creo que sí, basado en los últimos 15 años muchas de las aerolíneas han hecho que se respeten los derechos de las personas con discapacidad.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son las principales barreras que sufren las personas con discapacidad en la aviación?

David Gómez: Barreras físicas principalmente, porque considero que no existe verdadera accesibilidad dentro de los aviones basada en mi tipo de discapacidad. Es muy limitada la movilidad y la comodidad.	Gabriela Moreano: Yo creo que el espacio, no existen aviones con un espacio asignado para que las personas con discapacidad puedan estar tranquilos. Al tener alguna discapacidad es más complejo debido a que no tienen la movilidad necesaria para desarrollarse normalmente, peor en un espacio reducido.	María Coello: Las principales barreras que yo veo es la misma sociedad. Siempre nos hemos encontrado con personas que discriminan a los chicos por sus condiciones o les molesta que una persona con capacidades especiales vaya junto a ellos.	Cintya Idrovo: Creo que barreras depende mucho del tipo de discapacidad de cada persona, porque no se puede tratar de igual manera a un niño con síndrome de Down versus una persona con silla de ruedas. E incluso creo firmemente que en general cada persona discapacitada es la que se crea sus propias barreras, porque definitivamente el que tiene ganas de salir adelante lo hace como sea.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Desde su perspectiva, ¿Qué instalaciones y equipamiento deben tener los aviones para ser considerados como aptos o adecuados para personas con discapacidad?

David Gómez: <ul style="list-style-type: none"> • Asientos un poco más grandes. • Pasillos un poco más 	Gabriela Moreano: Considero que es algo que ya la industria de aviación lo viene haciendo desde el momento de desarrollar los aviones. Internamente los aviones ya vienen con equipamiento como sillas especiales que	María Coello: Sería muy factibles que haya asientos y comodidad preferencial	Cintya Idrovo: Algo que puedo destacar de KLM es que hoy en día hay funciones que los pasajeros las pueden hacer a través del control
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

<p>grandes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baños aptos para que una persona con discapacidad pueda utilizarlos. • Rampa en la puerta del avión para facilitar el ingreso al avión. 	<p>son las sillas de cabina que ayudan al pasajero a moverse dentro de los pasillos del avión que son angostos. Esta silla cuenta con un arnés que permite que el pasajero no se caiga y pueda ser transportado dentro del avión, antes, durante y después del vuelo.</p> <p>También considero que se deben mejorar aspectos como los pasamanos de los baños. KLM cuenta actualmente en sus aviones con pasamanos hechos de un material resistente, sin embargo, existen otros aviones en los que son de plástico por lo que se pueden romper en cualquier momento, pero esto obviamente ya depende de los fabricantes de los aviones. Creo que las aerolíneas deben tener una zona especialmente adaptada para ellos, tal como lo hacen con los bebés</p>	<p>para ellos.</p>	<p>remoto lo que es bastante bueno ya que los pasajeros no necesitan asistencia, sino que no pueden hacer ellos mismos; y pienso que algo que podrían implementarlo otras aerolíneas.</p> <p>También creo que lo ideal sería que se crearan ciertos asientos con más espacio para que pueda maniobrar de acuerdo a sus necesidades, considero que sería algo positivo para dicho grupo de personas.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Desde su perspectiva, ¿Cuentan las aerolíneas con material informativo apto para ciertos tipos de discapacidades?

<p>David Gómez: Basado en mi discapacidad en general si cubren las aerolíneas o si existe el material suficiente.</p>	<p>Gabriela Moreano: Creo que no. Existen servicios especiales de asistencia que consisten en contactar y asistir (Meet and Asssist), que eso sí tienen las aerolíneas. Pero algo específico para personas no videntes o sordas como un manual específico, no existe. Es decir, que existe una asistencia mas no bajo las necesidades de ellos.</p>	<p>María Coello: Creo que sí, porque generalmente cuentan con los libros de seguridad, los videos y aparte lo hacen con señas, por lo que considero que sí es apto para los diferentes tipos de discapacidad de los chicos.</p>	<p>Cintya Idrovo: Pienso que si existe, lo que para mí se debería mejorar es que en caso de una emergencia abordó, deberían especificar como debería maniobrar una persona con dificultad para caminar o cualquier otro tipo de discapacidad, en el momento en que se dan las especificaciones.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. ¿Conoce si la tripulación recibe algún entrenamiento especial para ayudar a personas con discapacidad?

<p>David Gómez: En realidad no sé si existe un entrenamiento, quizás si lo haya, pero yo en base a mi experiencia no lo he percibido durante mis viajes. Sin embargo, considero que es</p>	<p>Gabriela Moreano: Sí, la tripulación recibe una capacitación específica para atender a personas en general, tanto personas con movilidad reducida como en general en caso de emergencia, porque ellos son los primeros en entrar en contacto con los pasajeros y asistir a los mismos. A pesar de ello, la tripulación también</p>	<p>María Coello: Sí, porque de las veces que yo he viajado en diferentes aerolíneas considero que las chicas ya están aptas. Me he dado cuenta que ellas ya saben cómo comunicarse con los</p>	<p>Cintya Idrovo: A ciencia cierta no lo puedo asegurar, pero pienso que sí al menos algo básico porque entre su entrenamiento</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

fundamental que sí lo reciban porque en varias ocasiones yo he tenido que ayudar a los tripulantes a abrir la silla de cabina porque no saben cómo abrirla.	es un poco recelosa al tratar a personas con discapacidad, y por eso pide que siempre haya un acompañante con ellos, para evitar caer en que los pasajeros puedan ser maltratados o maltratados, es por eso que se pide alguien que conozca las necesidades específicas de dichos pasajeros como un familiar.	chicos que tienen problemas auditivos o de lenguaje, en cuanto a señas también. Creo que hoy en día ya se encuentran capacitadas para todo.	se incluye el manejo interpersonal con las personas dentro del cual tiene que estar el trato a las personas discapacitadas.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. ¿Ha visto alguna evolución en el trato a las personas con discapacidad en la aviación?			
David Gómez: Sí, en los últimos años ha evolucionado mucho. Años atrás no existían muchos servicios que hoy en día los veo, tales como la silla de ruedas de cabina que hoy por hoy es un implemento permanente dentro de los aviones.	Gabriela Moreano: Definitivamente sí, ha habido una gran evolución. Hoy en día el trato es preferencial, incluso en los counters en todo el mundo existen filas específicas para personas que requieran de servicios especiales. Adicional ellos son los primeros en abordar el avión. Hoy por hoy son personas a las que se les está dando un mayor realce debido a que necesitan su tiempo y su espacio para poder acomodarse. Entonces las aerolíneas buscan mucho o se enfocan mucho en eso, y creo que KLM promociona bastante bien el tema de poder asistir a dichos pasajeros.	María Coello: Por supuesto, hoy en día todo el diferente. Hay muchos cambios que se han realizado para mejor y para el bienestar de los chicos.	Cintya Idrovo: Sí, a lo largo de mi carrera en la aviación he visto una evolución. De un tiempo acá incluso se han mejorado ciertas regulaciones, se han hecho ciertos cambios que han sido para bien, para mejorar el servicio.

8. ¿Qué modificaciones deben realizar las aerolíneas en cuanto al trato o la forma de tratar a las personas con discapacidad? / ¿Considera que existen mejoras en los procesos actuales en cuanto al trato de personas con discapacidad? ¿Consideras que se podría mejorar?			
David Gómez: Deben realizar modificaciones en cuanto al servicio ofrecido por los tripulantes a las personas con discapacidad. Creo que la tripulación debería recibir un entrenamiento en programación neuro-lingüística porque la principal forma de ayudar a una persona con discapacidad es hablando en términos de discapacidad, con términos amigables para personas con	Gabriela Moreano: Puede ser un entrenamiento, algo así como una concientización en general de la tripulación, de la gente que trabaja en tierra, de todos los que trabajan en los aeropuertos, etc; que la persona de tiene una discapacidad es una persona exactamente normal, que respira, que a pesar de tener una discapacidad es un ser vivo que necesita ser tratado con el mismo respeto que cualquier ser humano. Y como decimos nosotros en KLM tratar de atenderlos de la manera que a nosotros nos gustaría que trataran a nuestros familiares, con	María Coello: Quizás conocer un poco más de las necesidades que pueden tener los diferentes tipos de discapacidad, para de esta manera dar un servicio aún más personalizado.	Cintya Idrovo: De lo que era antes considero que si se ven mejoras, aunque si se podría mejorar mucho más. También creo que depende mucho de la persona, existen personas que tienen mucha empatía con las personas con discapacidad y hay otras que en cambio tienen un poco como de temor cuando se trata del viaje de personas con discapacidad, pero no por el hecho de que vayan a

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

<p>discapacidad. Algo relacionado con comunicación para personas con discapacidad. Además, creo que si alguien no tiene el entrenamiento adecuado la manera más fácil de ofrecer un mejor servicio es preguntando como lo puedo ayudar.</p>	<p>cordialidad y de la mejor manera. Porque no importa que incapacidad tenga es un ser humano que está viajando, que está pagando por su boleto y requiere todo el servicio y la atención que se le dé a cualquier otro pasajero, e incluso se debería tener la diferencia de tratarlos con mayor cariño justamente por su condición.</p>	<p>hacer algo malo, sino más bien por el temor a no poderles brindar todo el servicio que se merecen o de no sentirse preparados para atenderlos de la manera que se merecen, pero hay muchos que lo hacen bastante bien o al menos lo intentan.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9. ¿Sabe si exista alguna ley, normativa o regulación que haga que las aerolíneas ofrezcan un trato diferenciado o preferencial a personas con discapacidad? ¿Cuál?

<p>David Gómez: La verdad no, no sé si existe alguna regulación.</p>	<p>Gabriela Moreano: Sí, la legislación de la aviación civil indica que las aerolíneas tienen que ofrecer un servicio diferenciado para este tipo de pasajeros. Ellos norman y pueden sancionar si las aerolíneas no cumplen con las regulaciones que están estipuladas por la aviación civil.</p>	<p>María Coello: Yo pienso que sí existe, pero para ser sinceros no conozco exactamente cuál.</p>	<p>Cintya Idrovo: No lo sé, no conozco que haya alguna ley, realmente cada aerolínea se maneja de acuerdo a sus regulaciones y manuales.</p>
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10. Desde su perspectiva, ¿Quiénes son los encargados de hacer cumplir los derechos de los discapacitados en la aviación?

<p>David Gómez: Creo que los encargados deben ser un equipo interdisciplinario formado por los Gobiernos, la asociación de aerolíneas e incluso los aeropuertos, ya que los aeropuertos son medidos en base a la experiencia del usuario.</p>	<p>Gabriela Moreano: Creo que en general todos, más ahora que se ha venido trabajando mucho con el tema de la inclusión por parte del Gobierno, cada vez más las empresas privadas y públicas están más pendientes cuando tenemos este tipo de personas. Todos estamos involucrados en tener en una sociedad de personas que necesitan tener una inclusión y las personas con discapacidad son parte de esta misma sociedad, no es que están aislados. Todos deberíamos trabajar para hacerlos cumplir. Por ejemplo, nuestro aeropuerto José Joaquín de Olmedo, tiene su propio departamento de chicos que tienen síndrome de Down, y uno diariamente se va involucrando con ellos. El aeropuerto tiene más de 10 años y siempre ha estado Fasinarm trabajando con nosotros. Es muy importante ya que en parte se promueve que ellos puedan salir adelante, puedan ser considerados y trabajar sin ningún inconveniente como todo el mundo lo hace.</p>	<p>María Coello: Creo que los encargados son los Gobiernos, a través de leyes aceptadas y puestas en marcha por los assembleístas y el presidente; por nuestros líderes.</p>	<p>Cintya Idrovo: Creo que los Gobiernos de cada país deberían tener ciertas leyes a favor de, con el fin de que puedan ser implementadas y obviamente que las aerolíneas las hagan cumplir.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE
OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

<i>11. Desde su perspectiva, ¿Cuentan las aerolíneas con un servicio diferenciado y especializado para las personas con discapacidad?</i>			
<p>David Gómez: Desde mi punto de vista no existe un servicio diferenciado, porque no me ofrecen particularmente más ayuda que a una persona común y corriente. Generalmente yo tengo que solicitar un tipo de ayuda muy puntual y eso es un problema. Yo siempre soy el que tengo que estar solicitando, nadie se adelanta a mis necesidades. Simplemente están cumpliendo las exigencias de un pasajero. Yo tengo que confirmar mis servicios. Generalmente yo de manera autoritaria me meto en la fila de primera clase, pero no hay nadie de las aerolíneas por los menos en Ecuador que me contacten a mi llegada y me indiquen por cual fila pasar.</p>	<p>Gabriela Moreano: Sí, sí tienen un trato diferenciado y mientras más grande sea el avión más fácil es poder tener esta diferenciación, se puede palpar un poco más, obviamente por la misma comodidad que los aviones más grandes pueden otorgar frente a un avión con una cabina angosta. A pesar de ser un grupo pequeño, es un grupo importante que viaja con nosotros y necesitan y merecen ser tratados de la mejor manera.</p>	<p>María Coello: Creo que sí existe un trato diferenciado para los chicos.</p>	<p>Cintya Idrovo: Me parece que sí, cada aerolínea lo maneja diferente y hay ciertas aerolíneas que si se destacan en cuanto al trato para las personas con discapacidad.</p>

<i>12. ¿Cómo evalúa usted el servicio ofrecido por las aerolíneas para las personas con discapacidad?</i>			
<p>David Gómez: Desde mi perspectiva y basado en mi experiencia considero que es mediocre, en base a todo lo que he dicho anteriormente.</p>	<p>Gabriela Moreano: Puedo evaluar lo que actualmente nosotros hacemos como KLM y creo que la empresa trata de dar un servicio de la mejor manera y siempre se trata de hacer un poquito más, creo el servicio que ofrece la aerolínea es muy bueno. He podido palpar en otras aerolíneas lo que no se hace y lo que si hacemos nosotros, pero definitivamente las aerolíneas tratan de enfocarse más en este grupo selecto de pasajeros que obviamente merecen tener un trato totalmente diferenciado y de mejor nivel porque de eso se trata.</p>	<p>María Coello: Me parece que ha sido excelente.</p>	<p>Cintya Idrovo: Basado en KLM creo que lo hacemos bastante bien y pienso que es muy bueno. Tratamos siempre de ofrecer un buen servicio, y en caso de no poder cumplirlo le explicamos al pasajero nuestros por qué y siempre es a favor del pasajero, no a favor de la aerolínea.</p>

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS
CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE
GUAYAQUIL: CASO KLM

Registro fotográfico



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS
CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE
GUAYAQUIL: CASO KLM



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS
CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE
GUAYAQUIL: CASO KLM



*Estadísticas de pasajeros discapacitados de KLM a nivel mundial: Periodo Julio 2016 -
Julio 2017*

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD OFRECIDOS POR AEROLÍNEAS QUE OPERAN DESDE GUAYAQUIL: CASO KLM

