



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS,
OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES**

LICENCIATURA EN TURISMO

**“LINEAMIENTOS BASE DE ACCESIBILIDAD EN HOTELES BOUTIQUE. CASO
DE ESTUDIO: HOTEL BOUTIQUE ORILLA DEL RIO DEL CANTON
SAMBORONDON”**

MATERIA INTEGRADORA

Previa la obtención del título de:

LICENCIATURA EN TURISMO

Presentada por:

Jurado Rivero Melissa Soledad

Rodríguez Rojas Angeline Jacqueline

GUAYAQUIL-ECUADOR

2016

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por darme la fortaleza para superar cada una de las pruebas y obstáculos que se presentaron en mi camino, cada uno me ayudo a crecer como persona y dejo enseñanzas positivas para mi vida.

A mis padres Stalin y Marjorie, quienes con su sacrificio y constancia, han estado siempre a mi lado y de una manera desinteresada siempre me apoyaron y fueron mis mentores y mi más grande inspiración. A mis hermanos, mis tíos y mi abuelo quienes de una u otra manera han sido parte de este largo camino y este sueño que hoy puedo cumplir.

A mi novio, Fernando Aguiar, quien ha sido un apoyo incondicional esta etapa importante de mi vida, gracias amor por creer en mí. A mis amigos y profesores.

Melissa Jurado Rivero

AGRADECIMIENTO

Fue un camino arduo y de mucho esfuerzo, en donde siempre hubo esas palabras de aliento que me impulsaban a seguir hacia adelante, agradezco este logro a mis padres Sandra Rojas y Fabricio Rodríguez que con su amor, paciencia y constancia, me ha sabido guiar por el mejor camino junto con la ayuda de nuestro Señor he logrado uno de muchos éxitos que vendrán.

A mis hermanos por haber sido también pilares fundamentales en esta meta realizada. A Steven Sánchez (Mi mejor amigo, mi enamorado y confidente) ; quien estuvo día a día dándome esas fuerzas para seguir avanzando, por ayudarme en muchas ocasiones en las diferentes actividades académicas y por todo su amor que lo llevaba también a sentirse muy comprometido con este trabajo. A nuestro tutor Mathias Pecot por habernos brindado todo el tiempo que necesitábamos para finalizar con el proyecto.

Angeline Rodríguez Rojas

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por tantas bendiciones recibidas, tanto en mi vida estudiantil como laboral y personal, mi luz, mi guía, mi fuerza para luchar cada día. A mis padres Stalin y Marjorie, quienes son el pilar fundamental de mi vida, ellos me han enseñado desde muy pequeña que el trabajo y el sacrificio constante siempre tienen su recompensa, gracias a ellos soy la mujer que soy, sus enseñanzas han marcado el sendero de mi vida y sus sacrificios me han enseñado a valorar las pequeñas cosas de la vida, sin ustedes yo no estaría donde estoy ahora, este sueño cumplido va dedicado enteramente hacia ustedes, este logro es tan mío como suyo, les debo toda mi vida.

Melissa Jurado Rivero

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a El Señor por ser siempre generoso conmigo, por permitirme hoy por hoy estar hasta donde he llegado y llenarme en todo momento de bendiciones.

A Mi familia por sus constantes ánimos y motivación, su arduo trabajo de inculcarme una buena educación y valores, por jamás abandonarme en todas las dificultades presentadas en mi vida académica y avanzar conmigo en este largo y satisfactorio camino universitario.

Angeline Rodríguez Rojas

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

**M.Sc. RAFAEL ARCE BASTIDAS
DIRECTOR**

**M.Sc. MATHIAS PECOT CLAUDE
EVALUADOR**

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta modalidad de graduación siendo la materia integradora, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

(Reglamento de Graduación de la ESPOL)

Jurado Rivero Melissa Soledad

Rodríguez Rojas Angeline Jacqueline

RESUMEN EJECUTIVO

Hoy en día la accesibilidad en el turismo representa un rol importante al momento de escoger un destino puesto que debe contar con las facilidades e infraestructura necesaria para el libre desarrollo de las personas. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo la creación de lineamientos base que permitan planificar la implementación de normas y políticas de accesibilidad en el Hotel Boutique Orilla del Rio por cuanto sus directivos desconocen acerca de las mismas; lo cual se pudo determinar a través de la aplicación de una observación directa, así como entrevistas que permitió dimensionar la problemática existente; contribuyendo a establecer una propuesta que permita fomentar un turismo accesible e inclusivo, es decir que tanto las personas con discapacidad permanente, temporal, mujeres embarazadas, familias con niños pequeños y personas de edad avanzada puedan tener las facilidades para realizar sus actividades turísticas. La elaboración de este trabajo ha permitido conocer y entender ampliamente sobre temas de inclusión y accesibilidad; además proponer la utilización del Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles el mismo que contribuye a mejorar

la calidad y servicio al cliente. El análisis realizado será de gran utilidad para que los directivos del establecimiento hotelero reconozcan sus fortalezas y debilidades en la atención a personas con discapacidad e incorporen normas y políticas de accesibilidad.

GLOSARIO

A

ACCESIBILIDAD

Nombre del grado o nivel en el que cualquier ser humano mas alla de su condicion fisica o de sus facultades cognitivas puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura.

D

DISCAPACIDAD

Abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación.

E

ESTACIONALIDAD

Fluctuaciones en periodos menores a un año que se suelen repetir año a año.

H

HOSPITALIDAD

Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes.

I

INCLUSIÓN

Camino para acabar con la exclusion de las personas y la falta de conocimiento de la diversidad.

M

MECADOS EMERGENTES

Países que experimentan un inicio de crecimiento economico y una primera fase de industrialización.

P

PARESTESIA

Medida de frecuencia de la enfermedad, número de casos con que una enfermedad aparece en un grupo de población.

PREVALENCIA

Medida de frecuencia de la enfermedad, número de casos con que una enfermedad aparece en un grupo de población.

INDICE

AGRADECIMIENTO	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
DEDICATORIA	V
DECLARACIÓN EXPRESA	VII
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
GLOSARIO	IX
INDICE DE FIGURAS.....	XV
INDICE DE TABLAS	XVIII
INDICE DE ANEXOS	XVIII
CAPÍTULO 1.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Definición del Problema	4
1.2.1 Problema	4
1.2.2 Relación Causa –Efecto	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación	6
1.5 Alcance de Estudio.....	9
1.6 Objeto de Estudio.....	9
1.6.1 La Discapacidad.....	9
1.6.2 Tipos de discapacidad	11
1.6.2.1 Discapacidad física	14

1.6.2.2	Discapacidades Sensoriales.....	15
a.	Discapacidad visual.....	15
b.	Discapacidad Auditiva	16
1.6.2.3	Discapacidades Intelectuales.....	18
1.6.2.4	Discapacidad Psíquica.....	19
1.6.3	La Discapacidad en el Ecuador.....	21
1.6.4	Principales Organismos.....	24
a.	Consejo Nacional de Discapacidades.....	24
b.	Ministerio de Salud Pública	25
c.	Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)	27
1.6.5	Hotel Boutique Orilla del Rio	28
1.6.5.1	Descripción del Hotel.....	28
1.6.5.2	Ubicación del Hotel	29
CAPÍTULO 2.....		31
REVISION DE LA LITERATURA		31
2.1.	Revisión de la Literatura	31
2.1.1	Accesibilidad y sus barreras.....	31
2.1.2	Barreras en la Accesibilidad	34
2.1.3	Turismo Accesible	38
2.1.3.1	Turismo Accesible a nivel Internacional.....	38
2.1.3.2	Turismo accesible en el ecuador	41
2.1.4	Demanda del turismo accesible.....	43
2.1.5	Intervención de las personas con discapacidad en el turismo	46
2.1.6	Barreras en el turismo accesible.....	47
2.1.7	Beneficios de la accesibilidad turística	50
CAPÍTULO 3.....		52
METODOLOGIA APLICADA.....		52
3.1.	Metodología	52
CAPITULO 4.....		56
PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS		56

4.1.	Análisis de la infraestructura del Hotel Boutique Orilla del Río	58
4.2.	Análisis de Accesibilidad del Hotel Boutique Orilla del Río.....	72
4.2.1.	Acceso al Hotel	72
4.2.2.	Acceso Exterior.....	72
4.2.3.	Acceso Principal	75
4.2.4.	Puerta y Señalización.....	75
4.2.5.	Recepción.....	77
4.2.6.	Mobiliario del vestíbulo	79
4.2.7.	Pasillos planta baja.....	83
4.2.8.	Pasillos planta alta.....	86
4.2.9.	Escaleras	87
4.2.10.	Habitaciones.....	91
4.2.10.1.	Ubicación del Mobiliario	91
4.2.11.	Cuarto de baño	100
4.2.11.1.	Ubicación del mobiliario.....	100
4.2.12.	Jardines	102
4.3.	Evaluación de nivel de cumplimiento.....	105
CAPÍTULO 5.....		110
PROPUESTA.....		110
5.1.	Ejes de modificación prioritarios para mejorar la calidad y servicio al cliente	110
5.2.	Hotel Boutique Orilla del Río	111
5.2.1.	Sectores de modificación	111
a.	Entrada Principal.....	111
b.	Recepción.....	112
c.	Pasillos planta baja.....	112
d.	Áreas estanciales.....	112
e.	Área estancial segundo piso	113
f.	Habitaciones.....	113
g.	Cuartos de baño.....	114
h.	Escaleras y pasamanos	114

5.2.2. Áreas que no se recomienda modificar debido a que afectarían la arquitectura del hotel	115
5.3. Capacitación del personal	115
5.4. Propuesta de un Plan Operativo de actividades para el Hotel Boutique Orilla del Río	117
5.5. Marco Lógico.....	119
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES.....	124
BIBLIOGRAFÍA	127

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Símbolo Internacional para personas con Discapacidad Física.....	15
Figura 2: Símbolo Internacional para personas con discapacidad visual.....	16
Figura 3: Símbolo Internacional de bucle magnético para personas con Discapacidad auditiva.	16
Figura 4: Símbolo internacional de personas con Discapacidad Auditiva.....	17
Figura 5: Símbolo de personas con discapacidad auditiva y personas sordas usuarias de lengua de signos.....	17
Figura 6: Símbolo Internacional para personas con discapacidades intelectuales.	18
Figura 7: Simbología de la Discapacidad	20
Figura 8: Logo de CONADIS	25
Figura 9: Logo de Ministerio de Salud Pública	26
Figura 10: Logo de Ministerio de Inclusión Económica y Social.....	27
Figura 11: Directivos del Hotel.....	29
Figura 12: Ubicación del Hotel	30
Figura 13: Escaleras sin rampa de acceso para sillas de ruedas.....	35
Figura 14: Escaleras sin rampas de acceso en el metro de Madrid, España.	36
Figura 15: Ausencia de sistema que permite subir sillas de ruedas al metro.	36
Figura 16: Barreras arquitectónicas para personas con discapacidad visual.....	37
Figura 17: Beneficiarios de la accesibilidad	45
Figura 18: Acceso desde el exterior.....	72
Figura 19: Primera acceso exterior del hotel.....	73
Figura20: Segundo acceso al hotel.....	73

Figura 21: Árboles situados en itinerarios peatonales.....	74
Figura 22: Palma enrasada en el exterior.....	74
Figura 23: Puertas de acceso.....	75
Figura 24: Puerta de acceso principal.....	76
Figura 25: Señalización exterior.....	77
Figura 26: Mostrador de recepción.....	78
Figura 27: Recepción del Hotel.....	79
Figura 28: Mobiliario de vestíbulo y recepción.....	80
Figura 29: Pasillo de recepción.....	80
Figura 30: Cartel Informativo.....	81
Figura 31: Área estancial 1.....	81
Figura 32: Área Estancial 2.....	82
Figura 33: Vista de áreas estanciales.....	82
Figura 34: Espejo decorativo.....	83
Figura 35: Medidas para ancho libre de paso.....	84
Figura 36: Colocación de mobiliario en pasillos.....	84
Figura 37: Pasillo entre vestíbulo y área estancial.....	85
Figura 38: Pasillo segundo piso.....	86
Figura 39: Sala de estar.....	87
Figura 40: Medidas de escaleras.....	88
Figura 41: Escaleras del primer piso.....	89
Figura 42: Escaleras del segundo piso.....	90
Figura 43: Escaleras suite.....	90

Figura 44: Ancho libre de paso pasillo de habitación.....	92
Figura 45: Medidas interior de habitaciones.....	92
Figura 46: Habitación 2	93
Figura 47: Habitación 3	94
Figura 48: Habitación 5	95
Figura 49: Mobiliario Habitación 2	96
Figura 50: Mobiliario Habitación 3	97
Figura 51: Mobiliario habitación	98
Figura 52: Mobiliario Habitación 5	99
Figura 53: Mobiliario habitación	99
Figura 54: Medidas Cuarto de baño.....	100
Figura 55: Medidas mobiliario de baño	101
Figura 56: Cuarto de baño.....	101
Figura 57: Cuarto de baño.....	102
Figura 58: Áreas delimitadas	102
Figura 59: Áreas delimitadas	103
Figura 60: Jardines.....	104
Figura 61: Jardines.....	

INDICE DE TABLAS

Tabla I: Principales barreras del entorno en el Turismo	48
Tabla II: Principales barreras sociales en el Turismo accesible.....	49
Tabla III: Evaluación del nivel de cumplimiento	105
Tabla IV: Plan Operativo de Actividades.....	118
Tabla V: Marco Lógico infraestructura	120
Tabla VI: Marco Lógico capacitación	121

INDICE DE ANEXOS

ANEXOS A: Registro Nacional de Discapacidades.....	131
ANEXOS B: Ley Orgánica de Discapacidad. (Artículos relacionados con accesibilidad)	133
ANEXOS C: Modelo de entrevista a profesionales especializados en fisioterapia y rehabilitación.	141
ANEXOS D: Modelo de entrevista realizada al gerente del Hotel Boutique Orilla del Rio.	151
ANEXOS E: Herramientas tecnológicas y elementos de apoyo a incorporar en el Hotel Boutique Orilla del Rio.....	155

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

La idea de accesibilidad ha ido evolucionando a lo largo de la historia. Hasta mediados del siglo XIX se prescindía de las personas con discapacidad puesto que se creía sus causas eran de carácter mágico y religioso. Debido a esto eran excluidas de la sociedad ya que existían escasos recursos para brindar la ayuda, atención y tratamientos necesarios para sus limitaciones, es por esto que a inicios del siglo XVI se creó por primera vez la silla de ruedas y con ello surgió el problema de la movilidad.

Durante los siguientes años, se comienza a hacer énfasis en la evolución del Diseño para todos o Diseño Universal, lo cual forjó la filosofía de una sociedad para todos. En el siglo XX, emerge el concepto de la eliminación de barreras, que se define como: “El procedimiento mediante el cual se intentan suprimir todo aquello que bloquee, frene, limite o aleje de los objetivos planteados por la persona previamente o restrinja sus oportunidades y/o sus capacidades de expresión o acción”(ARJONA, 2011). Con la construcción de rampas y ascensores se facilita el acceso de las personas con discapacidades a los diferentes espacios físicos y por consecuencia se busca implementar el concepto de la eliminación de las barreras. En la filosofía una sociedad para todos, se resaltan los derechos humanos, porque ya no se trata de eliminar barreras sino de diseñar sin ellas.

A partir de esto empieza la difusión del concepto de accesibilidad en ámbitos como la edificación, el urbanismo, el transporte y posteriormente la comunicación, estipulados en el Programa de Acción Mundial para las personas con discapacidad de las Naciones Unidas de 1982.

El segmento de personas discapacitadas ha cobrado mayor protagonismo durante los últimos años, es por esto que la accesibilidad es una tendencia que se está implementando a nivel global y la cual se puede definir como un conjunto de características que debe disponer un entorno producto o servicio, para ser utilizable en

condiciones de confort, seguridad, igualdad por toda las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

La incidencia de la accesibilidad y por tanto del mercado compuesto por personas con discapacidades dentro de diferentes ámbitos como la economía, sociedad, política entre otros, se ha logrado destacar principalmente en el sector turístico. El turismo representa una industria de gran importancia a nivel mundial debido a su actividad comercial y su capacidad para contribuir a la mejora de economías.

En la actualidad, las empresas turísticas y hoteleras se enfrentan a grandes retos y cambios que se generan en el entorno turístico social, debido a los constantes avances en tecnología, en conjunto con el incremento de la demanda y la creciente competitividad. La estacionalidad turística, la excesiva dependencia de mercados emisores y la reducción del gasto promedio del turista son algunos de los problemas a los cuales se enfrenta la industria turística, es por esto que para mantener y mejorar la competitividad actual se han buscado soluciones enfocadas a un nicho de mercado creciente como son los turistas con discapacidades.

1.2 Definición del Problema

1.2.1 Problema

La escasa cultura de inclusión de personas con discapacidades dentro de la sociedad, ligada al poco conocimiento de los beneficios económicos del mercado accesible y en conjunto con el insuficiente recurso financiero generan una ***Baja calidad del servicio al turista con necesidades específicas de accesibilidad en el Hotel Boutique Orilla del Rio***, cuyo efecto es la insuficiencia de espacios accesibles dentro del establecimiento hotelero, por ende la demanda no estará satisfecha con el servicio brindado y ocasiona que el destino no posea las características necesarias para recibir a los turistas que conforman dicho mercado.

1.2.2 Relación Causa –Efecto

CAUSA		EFECTO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poco conocimiento de los beneficios económicos del mercado accesible. ✓ Escasa cultura de inclusión de personas con discapacidades. ✓ Insuficiente recurso financiero. 	<p>PROBLEMA:</p> <p>Baja calidad del servicio al turista con necesidades específicas de accesibilidad en el Hotel Boutique Orilla del Rio del cantón Samborondón.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insuficiencia de espacios accesibles. ✓ Demanda no satisfecha. ✓ Destino excluyente y no accesible.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Planificar la implementación de normas y políticas de accesibilidad para turistas con discapacidades en el Hotel Boutique Orilla del Rio.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el grado de accesibilidad del hotel mediante un análisis de la infraestructura y la atención brindada a los turistas con discapacidades.
- Identificar los ejes de modificación prioritarios para mejorar la calidad y el servicio a turistas con necesidades específicas de accesibilidad.
- Establecer lineamientos para un plan de formación y capacitación orientado a temas de accesibilidad para profesionales que laboran en el hotel.

1.4 Justificación

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Esto significa que el 15% aproximadamente de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial. En 2009, había más de 730 millones de personas de más de 60 años, el equivalente al 10% de la población, lo que supone un incremento de más del 20% desde el año 2000.

Para el año 2050, el número de personas mayores de 60 años se habrá incrementado hasta representar un 20% de la población mundial, con una quinta parte de este grupo mayor de 80 años.

Gran parte de esta población de edad avanzada poseen importantes ingresos salariales, nivel de vida media - alta y se encuentran en una edad con necesidad del disfrute de cosas nuevas en especial grandes deseos por viajar, tanto en su propio país como en el extranjero. Tomando en cuenta que sus gastos suelen ser superior al de los turistas en promedio, debido a que, no escatiman cuando se trata de disfrutar de un servicio de calidad.

Hoy en día los problemas de accesibilidad son diversos y el visitante puede verse afectado conllevando a una insatisfacción en los servicios que adquiera desde el transporte,

información, tecnología, alojamiento, eventos y demás servicios de un destino en particular.

El sector turístico está consciente que las personas con discapacidad tienen el derecho de gozar de los mismo servicios como todos los demás, no hay necesidad de excluirlos, de hecho son parte de la misma población que requiere de una atención igualitaria. El turismo accesible no está solo enfocado en la creación de espacios inclusivos para las personas con discapacidad sino es un diseño universal que tengan en cuenta a personas con discapacidad temporal, familias con niños pequeños, personas de edad avanzada y ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados.

Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, ya que ofrece ventajas para todo el mundo. (OMT, NOV 2015).

Según la OMS entre los obstáculos incapacitantes, que enfrentan las personas con discapacidad, tendríamos dos problemas principales: la prestación de servicios y la falta de accesibilidad.

Por lo tanto con estos y más argumentos hemos considerado que la accesibilidad es un factor importante en un destino turístico, los cuales deben ser ofrecidos por personas

profesionales en el ámbito, debe existir una buena coordinación de los mismo porque la poca competencia puede afectar a la calidad y accesibilidad en los servicios para personas con discapacidad.

Entre las 9 características que debe poseer un destino accesible se encuentra el alojamiento inclusivo, es decir que dichos establecimientos deberán contar con la atención y espacios adecuados para este tipo de mercado.

Existen normas en donde se detalla los parámetros para crear espacios físicos accesibles; los mismos que no han sido aplicados en su mayoría en estos establecimientos de alojamiento, una de las hipótesis a su falta de implementación es el poco interés por parte de empresarios hoteleros que le dan a este mercado, por lo que se quiere desarrollar lineamientos para lograr la aplicación de normas y políticas de accesibilidad y mejorar el servicio brindado al turista con discapacidad.

En la actualidad los hoteles boutique destacan por la atención personalizada que brindan a sus huéspedes y para comenzar a cultivar la cultura de accesibilidad es importante empezar por algo pequeño porque a la medida que vaya mejorando será cada vez mayor hasta ser excepcional, es por eso que se escogió al Hotel Boutique Orilla del Rio para comenzar a sembrar esa semilla de un bien común, de un turismo para todos sin restricción y respetando el estilo que caracteriza al hotel estaríamos facilitando la posibilidad de brindar un servicio igualitario para todos y mejor calidad.

1.5 Alcance de Estudio

Establecer lineamientos para la aplicación de las normas y políticas de accesibilidad dentro del hotel Boutique Orilla del Rio con el fin de brindar un servicio de calidad para este nicho de mercado prometedor como son las personas con discapacidades, discapacidad temporal, familias con niños menores y personas de edad avanzada.

1.6 Objeto de Estudio

1.6.1 La Discapacidad

Podemos definir como discapacidad a las deficiencias y limitaciones de la actividad y participación de una persona y de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) “La discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”. Por otro lado, en la actualidad, existe un aumento en la población de adultos mayores y con ello el riesgo de adquirir una discapacidad. Además de las enfermedades emergentes, crónicas, accidentes, desastres naturales y violencia doméstica se conocen como las principales causas productoras de las discapacidades.

Según el Informe mundial sobre la discapacidad indica que: “La discapacidad forma parte de la condición humana esto quiere decir que cada una de las personas

en algún momento de su vida sufrirán algún tipo de discapacidad, la cual puede ser transitoria o permanente y las que lleguen a la etapa senil experimentaran dificultades de funcionamiento”.

La discapacidad está determinada por las limitaciones que pueda tener una persona luego de haber sufrido una deficiencia o el deterioro de alguna función específica que le impide desenvolverse adecuadamente en el contexto diario, sea familiar, laboral, social o comunitario. Esta restricción se agrava cuando existen factores externos que limitan aún más esta condición; tal es el caso de las barreras físicas, arquitectónicas y de contextos sociales que le impiden tener accesibilidad a ejercer adecuadamente su ejercicio como ciudadano parte de una comunidad.

La discapacidad es un tema relacionado con los derechos fundamentales determinados en los principios legales vigentes, tal es así que en La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), aprobada por las Naciones Unidas en 2006, pretende proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Las estadísticas a nivel mundial indican un aumento de la prevalencia de discapacidades relacionadas con el aumento de la expectativa de vida y ligadas de manera relativa con el crecimiento demográfico, social y el número de personas crónico degenerativo. Existen

más de mil millones de personas que viven con algún tipo de discapacidad, las cuales pueden ser de carácter físico, cognitivo, sensorial e intelectual. Existen algunos estereotipos en el común de las personas para describir la discapacidad manteniendo la creencia de que la misma está identificada por las personas en silla de ruedas, desconociendo que existen diferentes condiciones que limitan el desarrollar funciones como la visión, audición, intelecto es decir, discapacidades sensoriales, auditivas e intelectuales.

1.6.2 Tipos de discapacidad

La OMS en conjunto con la Panamerican Health Organization (PAHO) con el fin de establecer un lenguaje unificado para el manejo de la terminología y procesos relacionados con las discapacidades estableció la clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la Salud, la misma que está centrada en un modelo multidimensional abordando los componentes de funcionamiento y discapacidad (Funciones y Estructuras Corporales, Actividades, Participación) y factores ambientales (Factores ambientales y Factores personales).

La discapacidad se la determina en base a la funcionalidad del paciente, mas no por las áreas de afectación, tal es así que de acuerdo a la CIF podemos clasificar las discapacidades de acuerdo a:

a. Funciones mentales

Relacionadas a las funciones del cerebro y las funciones mentales globales, tales como la conciencia, la energía, los impulsos y las funciones mentales específicas como la memoria, lenguaje y cálculo mental. Dentro de esta clasificación podemos encontrar personas en estado vegetativo, retraso intelectual, retraso mental, demencia, etc.

b. Funciones sensoriales y del dolor

Con respecto a las funciones sensoriales se trata sobre funciones de los sentidos, vista, oído, gusto, sensación del dolor. De acuerdo con esta clasificación se incluyen la ceguera, sordera, parestesia, etc.

c. Funciones de la voz y el habla

Se refiere a las funciones implicadas en la producción del sonido y del habla, entre las cuales se incluyen tartamudeo, balbuceo, deficiencia en producción de sonidos y producción del ritmo del habla.

d. Funciones de los sistemas cardiovascular, inmunológico, hematológico y respiratorio

Son las funciones implicadas en el sistema cardiovascular como las funciones del corazón y vasos sanguíneos, en los sistemas hematológico e inmunológico, como las funciones de la producción de sangre y de la inmunidad y en el sistema respiratorio como funciones del sistema respiratorio y la tolerancia al ejercicio.

e. Funciones de los sistemas digestivo, metabólico y endocrino

Incluye las funciones relacionadas con la ingestión, digestión y eliminación, así como las funciones implicadas en el metabolismo y las glándulas endocrinas.

f. Funciones genitourinarias y reproductoras

Dentro de esta clasificación podemos considerar las funciones urinarias y reproductoras, incluyendo las sexuales y procreadoras. Se incluye la insuficiencia renal, obstrucción uretral, incontinencia, eyaculación retardada, eyaculación precoz, etc.

g. Funciones neuromusculares y relacionadas con el movimiento

Se incluyen las funciones relacionadas con el movimiento y la movilidad, incluyendo las funciones de los huesos, los músculos, las articulaciones y los reflejos.

h. Funciones de la piel y estructuras relacionadas

Son todas las funciones que incluyen las relacionadas con la piel, las uñas y el pelo, como úlceras, callosidades, pigmentación de la piel, protección y coloración del pelo, etc.

Con la finalidad de relacionar de manera práctica los distintos tipos de discapacidades y que sea aplicable al criterio de accesibilidad, podemos mencionar la siguiente clasificación:

1.6.2.1 Discapacidad física

Son todas aquellas personas que presentan una disminución en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo, puede presentarse como la no coordinación del movimiento, trastorno en el tono muscular o en el equilibrio. Quienes padecen este tipo de discapacidades ven afectadas todas sus habilidades motrices, por ejemplo, parálisis facial, espina bífida y para desempeñarse en las distintas actividades necesitan de ayuda técnica como bastones, andadores, sillas de ruedas, etc.

Figura 1: Símbolo Internacional para personas con Discapacidad Física



Fuente: Sacado del sitio web www.tutorformacion.es

Fecha de visita: 28 de noviembre del 2015

1.6.2.2 Discapacidades Sensoriales

Dentro del grupo de discapacidades sensoriales podemos identificar otros tipos relacionados con la disminución de uno o varios sentidos tales como: Discapacidad Auditiva, Discapacidad Visual y Multisensorial.

a. Discapacidad visual

Se refiere a todas aquellas personas que presentan una disminución de la visión pero que pueden orientarse gracias a la luz, así como también existe el caso de las personas que sufren la pérdida total del sentido y tienen una ausencia o percepción mínima de la luz.

Figura 2: Símbolo Internacional para personas con discapacidad visual



Fuente: Sacado del sitio web <http://distintacapacidad.blogspot.com/2008/08/smbolos-conocer.html>

Fecha de visita: 28 de noviembre del 2015

b. Discapacidad Auditiva

Todas aquellas personas que poseen ausencia total o parcial de la percepción auditiva.

Figura 3: Símbolo Internacional de bucle magnético para personas con Discapacidad auditiva.



Fuente: Sacado del sitio web <http://lse.mundesigno.com/campus/comun/turismo/simbolos.html>

Fecha de visita: 28 de noviembre del 2015

Figura 4: Símbolo internacional de personas con Discapacidad Auditiva.



Fuente: Sacado del sitio web se.mundesigno.com/campus/común/turismo/simbolos.html

Fecha de visita: 28 de noviembre del 2015

Figura 5: Símbolo de personas con discapacidad auditiva y personas sordas usuarias de lengua de signos.



Fuente: Sacado del sitio web <http://lse.mundesigno.com/campus/comun/turismo/simbolos.html>

Fecha de visita: 28 de noviembre del 2015

1.6.2.3 Discapacidades Intelectuales

También conocida como discapacidad mental o cognitiva, se refiere a la disminución del funcionamiento intelectual de una persona y la limitación en áreas como comunicación, habilidades sociales, cuidado propio, etc. Dentro de este grupo podemos encontrar discapacidades como retraso mental o Síndrome de Down.

Figura 6: Símbolo Internacional para personas con discapacidades intelectuales.



Fuente: Sacado del sitio web <http://www.turismoinclusivo.es/2012/10/algunas-ideas-para-mejorar-la.html>

Fecha de visita: 28 de noviembre del 2015

1.6.2.4 Discapacidad Psíquica

Son aquellas que manifiestan una alteración de los procesos cognitivos y afectivos de forma permanente. Las alteraciones se pueden manifestar mediante trastornos del razonamiento, de la facultad de reconocer la realidad, del comportamiento o dificultades para adaptarse a las condiciones de vida en la sociedad.

Existen también otro grupo reducido de personas conocido como las personas con necesidades especiales, que por circunstancias transitorias o permanentes se encuentran en la situación de requerir especiales atenciones de acuerdo a las necesidades que presentan, las cuales pueden ser:

- ✓ Personas de edad avanzada.
- ✓ Mujeres embarazadas.
- ✓ Personas con necesidades alimentarias especiales.
- ✓ Personas con movilidad reducida.
- ✓ Personas con dificultad en el habla.

Cabe resaltar que en el ámbito turístico, “se puede considerar dentro del grupo de personas con discapacidades o movilidad reducida a personas que presenten las siguientes características” (OMT, 2015) :

- ✓ Personas recién operadas o con una enfermedad puntual.
- ✓ Personas con discapacidad temporal o que por un tiempo limitado hagan uso de un instrumento para su movilidad como muletas.
- ✓ Personas que llevan equipajes grandes, bultos o carritos de bebe.
- ✓ Mujeres embarazadas, niños pequeños y personas que son de estatura o talla grande o pequeña.

Figura 7: Simbología de la Discapacidad



Fuente: Sacado de <http://es.slideshare.net/elaconti/discapacidades-nee-elaconti>

Fecha de visita: 29 de noviembre de 2015

1.6.3 La Discapacidad en el Ecuador

Según el Consejo para las discapacidades en el Ecuador (CONADIS), existen alrededor de 401.538 personas con discapacidades; las cuales se encuentran distribuidas en cada una de las provincias del país. En el Ecuador existen diversos organismos que se encargan de regular, garantizar y defender los derechos de las personas con discapacidades, los diferentes gobiernos han venido realizando esfuerzos para garantizar la inclusión de las personas pertenecientes a este grupo, dándoles prioridad en el área de salud, educación y dentro del sistema laboral.

Estos esfuerzos se vienen dando desde el año 2008, gracias a la constitución de la republica dentro de la cual existen diversos artículos que amparan a las personas con discapacidades:

Art. 47: El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

Art. 48: El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.
3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.
4. La participación política, que asegurará su representación, de acuerdo con la ley.
5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.
6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.
7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

Art. 49.- Las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención.

Existe también la Ley Orgánica de las Discapacidades; la cual tiene como objetivo:

“Asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la constitución de la república, los tratados e instrumentos internacionales; así como aquellos que deriven de leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural”. (CONADIS, 2012)

Las personas con discapacidad juegan un rol importante en nuestro país, tal es el caso que dentro del actual código de trabajo se exige a los empleadores contar con una persona con discapacidad dentro de su personal, así como también se contempla a la discapacidad dentro del Plan Nacional del Buen Vivir, en donde ciertos objetivos están orientados a satisfacer la calidad de vida de las personas que cuentan con algún tipo de discapacidad. Actualmente la Secretaria Técnica para la Gestión Inclusiva de Discapacidades gestionada por la Vicepresidencia de la Republica en conjunto con la Federación Internacional de la Cruz Roja, firmaron un acuerdo de cooperación interinstitucional con el objetivo de impulsar la inclusión social y la integración de las personas con discapacidad. El acuerdo estipula que la SETEDIS proveerá asesoría técnica a la Federación internacional y a la

Cruz Roja Ecuatoriano para abordar a las personas con discapacidad en los diferentes proyectos que se emprenden.

1.6.4 Principales Organismos

En Ecuador existen organismos que trabajan por el bienestar de las personas con discapacidades y así eliminar la discriminación y velar por el cumplimiento de sus derechos. A continuación se detalla los principales:

a. Consejo Nacional de Discapacidades

Se encarga de realizar seguimientos y evaluaciones de las políticas públicas de discapacidades en todo el ámbito del territorio Nacional, de gobierno, público y privado para garantizar que se cumplan con los derechos de las personas con discapacidad y su familia, asegurando el derecho de la igualdad y no discriminación. Es un apoyo incondicional para las personas con discapacidades porque toman medidas pertinentes para crear o modificar leyes, normas, políticas cuando se atente contra sus derechos y también participan y evalúan el plan del buen vivir especialmente en lo referente a disminuir en su totalidad la discriminación a las personas con discapacidades.

Figura 8: Logo de CONADIS



Fuente: www.consejodiscapacidades.gob.ec

Fecha: 25 de Noviembre 2015

b. Ministerio de Salud Pública

Refiriéndose a discapacidad, su principal función es la calificación y recalificación para la obtención del carnet de discapacidad. Consiste en una evaluación clínica por un equipo técnico (médico especialista, psicólogo y trabajadora social) y con su diagnóstico se hace entrega del documento requerido. Previamente se hace una apertura de la ficha clínica del paciente, luego continua con la atención médico o se puede dar un certificado del especialista que certifica el grado del problema que sufre; el mismo que deberá ser del Ministerio de Salud Pública.

Dependiendo del grado de discapacidad se otorgarían beneficios a las personas que tengan el carnet, entre los beneficios están:

- ✓ Descuento en el pago del impuesto predial para las personas que tuvieran a su cargo personas con discapacidad.
- ✓ Pago por el impuesto a la renta en los ingresos con las personas con discapacidad.
- ✓ Devolución del impuesto al valor agregado a las personas con discapacidad en la compra de bienes, servicios de su uso y consumo personal.
- ✓ Una rebaja en el impuesto anual a la propiedad de vehículos e impuesto ambiente a la contaminación vehicular; los vehículos utilizados para el traslado o uso para las personas con discapacidad.
- ✓ Exenciones en el pago de tributos al comercio exterior en la adquisición de bienes para uso exclusivo de las personas con discapacidad.
- ✓ Exenciones en el pago de las tarifas y/o tasas notariales, consulares y de registro civil, identificación y cedula.
- ✓ Rebaja en el pago de los servicios generales básicos (agua, luz, teléfono e internet).

Figura 9: Logo de Ministerio de Salud Pública



Fuente: www.salud.gob.ec/

Fecha: 25 de Noviembre 2015

c. Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

El MIES presta atención a las personas con discapacidad de extrema pobreza a nivel nacional, su atención es gratuita y está enfocada a potenciar sus habilidades y capacidades individuales. Su objetivo principal está orientado a la inclusión social de las personas con discapacidades provocando su participación activa en la familia y comunidad, por lo tanto busca reducir la desigualdad presente en los ecuatorianos y de esta manera fomentar la igualdad, inclusión e integración social que promueve el plan del buen vivir.

Figura 10: Logo de Ministerio de Inclusión Económica y Social



Fuente: <http://www.inclusion.gob.ec/>

Fecha: 29 de Noviembre 2015

1.6.5 Hotel Boutique Orilla del Rio

1.6.5.1 Descripción del Hotel

El Hotel Boutique Orilla del Rio comienza sus operaciones en el año 2000. Antes de esta fecha, la propiedad en Guayaquil, Ecuador, era una residencia de familia, la cual se adeco y transformó en un lugar donde los huéspedes puedan vivir nuevas experiencias, de una manera cómoda y relajada. El Hotel Boutique Orilla del Río es un hotel que dispone de habitaciones confortables y los servicios para que la estancia de sus huéspedes sea placentera. Para aquellos huéspedes que disfrutan de la lectura, podrán encontrar libros en el estudio privado, con información completa sobre Ecuador.

La comida es una parte importante de la experiencia en este hotel es por esto que cuenta con convenios con restaurantes ubicados en el sector de Samborondón, donde los huéspedes pueden deleitarse con gastronomía nacional e internacional. Dentro de los servicios que ofrece el hotel se encuentra tours dentro y fuera de la ciudad para aquellos turistas que deseen conocer los puntos de interés turístico más relevantes, eventos y recepciones, jacuzzi, room service. Para el análisis realizado en las instalaciones del Hotel Boutique Orilla del Rio.

Figura 11: Directivos del Hotel



Fuente: Sacado de <http://www.orilladelrio.com.ec/en/gallery.html#prettyPhoto/22/>

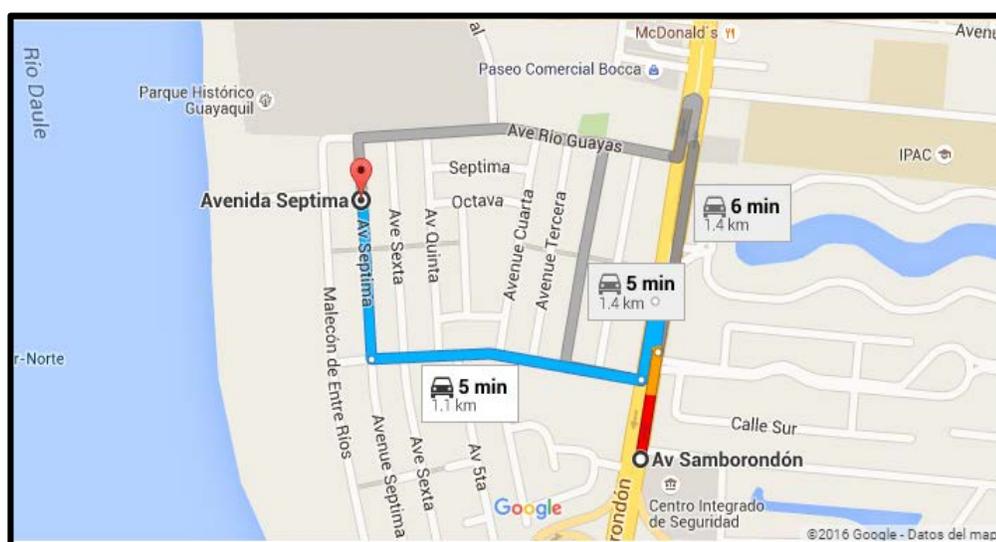
Fecha de visita: 29 de enero del 2016

1.6.5.2 Ubicación del Hotel

El Boutique Hotel Orilla del Río está situado en Samborondón (junto a Guayaquil) una de las tres ciudades más importantes en Ecuador. En Samborondón se puede disfrutar de atracciones turísticas como el Parque Histórico que se encuentra a aproximadamente 5 minutos a pie. El Hotel con Orilla del Río cuenta con una ubicación exclusiva, cerca de la principal zona de compras, centros de negocios y atracciones turísticas.

En la ciudad de Guayaquil también se pueden visitar diferentes atractivos turísticos como “El Malecón”, el barrio más importante de Guayaquil llamado “Las Peñas”, junto a él “El Cerro Santa Ana” donde también se puede disfrutar de turismo nocturno y diferentes parques y plazas de gran importancia turística.

Figura 12: Ubicación del Hotel



Fuente: Sacado de Google Maps

Fecha de visita: 29 de enero del 2016

CAPÍTULO 2

REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Revisión de la Literatura

2.1.1 Accesibilidad y sus barreras

La accesibilidad es un tema de todos, es decir que es de carácter y responsabilidad tanto de la sociedad como de los individuos que integran los poderes públicos, ya que es tarea de ellos el conformar un entorno en igualdad de condiciones que pueda ser utilizado

por todos y cada uno de los individuos parte de una sociedad. Es imprescindible hacer énfasis en la responsabilidad social que tienen los profesionales encargados en los procesos de diseño de los entornos, así como también de la implementación del mismo y de los productos o servicios que serán utilizados por los ciudadanos.

De acuerdo con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE, 2015) la accesibilidad puede ser definida como: “La cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio”. Otros conceptos nos indican que la accesibilidad también se define como el conjunto de medidas muy diversas que deben ser tenidas en cuenta en la elaboración de estrategias y políticas sociales, de modo que la accesibilidad sea de carácter universal o integral.

El concepto de accesibilidad siempre estuvo orientado a la eliminación de barreras arquitectónicas, pero en la actualidad se toma muy en cuenta el lado social, es decir adoptar de manera preventiva y amplia estrategias para todo tipo de espacios y entornos, así mismo en la prestación de servicios y sus productos. Al discutir sobre accesibilidad conlleva mencionar la accesibilidad universal, dado que dentro de este concepto se toman en cuenta las diferentes condiciones que debe cumplir un entorno, en cuanto a objetos, instrumentos y herramientas que puedan ser comprendidos, utilizados y practicados por todas las personas bajo condiciones de seguridad y comodidad, es decir que se puedan desarrollar

de una manera autónoma y natural. Esta idea de accesibilidad universal se basa en que toda persona con discapacidad no debe ver interrumpida la realización de ninguna de sus actividades a causa de que un entorno específico no reúna las condiciones necesarias para su uso, es por esto que actualmente existen normas que regulan las condiciones de accesibilidad.

Según la COCEMFE el concepto de accesibilidad como tal lo podemos relacionar con los siguientes términos:

- ✓ Accesibilidad arquitectónica: referida a edificios públicos y privados.
- ✓ Accesibilidad urbanística: referida al medio urbano o físico.
- ✓ Accesibilidad en el transporte: referida a los medios de transporte públicos.
- ✓ Accesibilidad en la comunicación: referida a la información individual y colectiva.
- ✓ Accesibilidad electrónica: es la facilidad de acceso a las TIC y a contenidos en Internet, para cualquier persona sea con discapacidad, de edad avanzada o por privación circunstancial.

La accesibilidad es un derecho de la persona y, como tal, debe ser tratado para conseguir la equiparación de oportunidades. Así mismo, la persona tiene derecho a la autonomía y la movilidad personal, como correspondencia al logro de una vida plenamente independiente. (COCEMFE, 2015)

2.1.2 Barreras en la Accesibilidad

De acuerdo con el concepto actual de accesibilidad universal, ya no se habla sobre la eliminación de barreras ya que todos los entornos deben ser accesibles para cada uno de los individuos de la sociedad, pero está claro que aún existen diversos obstáculos que impiden que las personas que poseen algún tipo de discapacidad tengan un desenvolvimiento pleno en las actividades por lo que no pueden desarrollarse de una manera autónoma. Según Ureba (2006), “entendemos por barreras a cualquier obstáculo que limite o impida el acceso, la libertad de movimiento, la estancia y la circulación con seguridad de las personas”.

Es decir que podemos llamar barrera a todo lo que impida que una persona dentro y fuera del grupo de discapacidades se vea afectada por los limitantes que existan en el entorno, así mismo a esto se suman las barreras arquitectónicas; las cuales se refieren a los elementos que obstaculicen o impiden la movilidad, comunicación e integración de las personas, ya sea en el ámbito exterior como en el interior de los edificios.

Según (Construmatica, 2014) existen obstáculos en el entorno físico que impiden o dificultan el desarrollo de una o varias actividades en el contexto físico y social a las personas con discapacidades, las cuales se pueden llamar “barreras físicas”, las mismas que se pueden dividir de la siguiente manera:

- ✓ **Barreras arquitectónicas en la vía pública, edificios públicos o privados, lugares de trabajo o viviendas:** Se refiere a los accesos en donde no se contempla la construcción de rampas, escaleras, espacios reducidos, aseos y sanitarios no adaptados.

Figura 13: Escaleras sin rampa de acceso para sillas de ruedas



Fuente: Sacado de www.protectora.org.ar – Barreras arquitectónicas.

Fecha de visita: 29 de noviembre del 2015

- ✓ **Barreras Urbanísticas:** referidas a la estructura y mobiliarios urbanos, lugares históricos, museos, reservas naturales y todo espacio público o privado donde por diferentes motivos se entorpezca la accesibilidad, el movimiento y la interacción de las personas. Por ejemplo: calles sin pavimento, ausencia de rampas de acceso y barandillas en las escaleras.

Figura 14: Escaleras sin rampas de acceso en el metro de Madrid, España.



Fuente: Sacado de <http://www.20minutos.es/noticia/2303341/0/parque-edificios-publicos-metro/barreras-dicapitados/comunidad-madrid/>

Fecha de visita: 29 de noviembre del 2015

- ✓ **Barreras arquitectónicas en el transporte:** Son aquellas que se presentan en los medios de transporte, como la ausencia de plataformas que ayuden a subir una silla de ruedas.

Figura 15: Ausencia de sistema que permite subir sillas de ruedas al metro.



Fuente: Sacado de www.enier.com – Conciencia y solidaridad para la eliminación de barreras.

Fecha de visita: 29 de noviembre del 2015

Figura 16: Barreras arquitectónicas para personas con discapacidad visual.



Fuente: Sacado de <http://gralandalus.webnode.es/barreras-arquitectonicas/>

Fecha de visita: 29 de noviembre del 2015

- ✓ **Barreras en la Comunicación Sensorial:** Se refiere a todo impedimento que imposibilite o dificulte la expresión o recepción de mensajes a través de los medios o sistemas de comunicación sean o no de masas.

Las barreras arquitectónicas impiden el libre acceso a algunos espacios y dificultan una óptima circulación en el interior de un edificio, debido a las aceras con obstáculos desniveles o pavimentos deslizables y la falta de señalización también representa otra barrera para las personas con discapacidades motrices, auditivas o visuales. Por lo tanto la solución a estos problemas es crear un entorno sin barreras a través de un diseño del entorno que contemple la infraestructura y el equipamiento para el desarrollo de las actividades tanto en espacios públicos o privados y mediante la incorporación de la

normativa vigente existente en una comunidad o región, se resuelven los problemas de espacios contemplando las diferentes discapacidades y permitiendo a todos los usuarios el desplazamiento sin inconvenientes, respetando a la persona minusválida adaptándola al medio para integrarla a la vida social.

2.1.3 Turismo Accesible

El turismo en la actualidad está teniendo influencia en una parte importante de la sociedad y está contribuyendo considerablemente al aporte de la economía en la mayoría de los países. Por su tendencia, debería estar al alcance de todas las personas, por lo tanto, con el principio de igualdad muchas instituciones internacionales como países han considerado parte de sus normas, un turismo para todos en donde se garantice la supresión de las barreras y se respete los derechos de los ciudadanos.

2.1.3.1 Turismo Accesible a nivel Internacional

En 1980 la OMT en la declaración de Manila aprobó que se formulen condiciones mejoradas para la práctica de un turismo para todos sin discriminación. En 1991 se aprobó el documento para un turismo accesible a los minusválidos de los años 90 que fue

actualizado en 2005 en el texto del documento *Hacia un turismo accesible para todos*. Dicho documento “aporta nuevos elementos dentro del marco de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como los principios del diseño para todos” (OMT, Turismo para todos, 2014). En 1981, fue declarado el año internacional de la discapacidad por parte de las naciones unidas y provoco un significativo cambio de actitud hacia el grupo de personas con discapacidad.

El termino de turismo accesible tomo una gran resonancia en 1989, cuando un grupo de británicos competentes en turismo y discapacidad difundió el informe “Turismo para todos”. Este informe “estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de la discapacidad, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad” (OMT, 2015).

En la actualidad no existe un concepto que defina en todo su contexto el tema de turismo accesible debido a su evolución durante estos últimos 10 años y entre las primeras definiciones académicas podemos encontrar:

1. “Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social” (Grunewald, 1996).

2. “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo” (Darcy s. , 2006).

Dentro de la primera definición podemos notar que entre los parámetros de accesibilidad incluye los términos de movilidad, visual, capacidades cognitivas y audición por lo que se procura que las personas con discapacidad disfruten de los servicios turísticos. En la segunda definición está orientada a la intervención de las personas con discapacidad en la oferta turística y la omisión de las barreras existente en todo ámbito. El enfoque del concepto del turismo accesible ha ido evolucionando y ya no se trata solo de las personas con discapacidad sino de la adaptación de los entornos físicos para todos sin excepción.

Una de las definiciones utilizadas más recientes que abarca a mayor profundidad el tema de turismo accesible recopilando lo mencionado anteriormente es:

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. (Darcy & Dickson, 2009)

Podemos terminar que el objetivo primordial de un turismo accesible se trata que las personas con discapacidad logren desenvolverse de manera independiente en un destino y disfruten con libertad del mismo sin restricciones, estas personas tienen derecho de recibir un servicio de calidad y la accesibilidad va en conjunto con esta calidad.

2.1.3.2 Turismo accesible en el Ecuador

En los años 60 se empieza hablar de accesibilidad debido al interés de las personas con familiares que presentan algún tipo de discapacidad. En los años 80 se crea la Comisión Internacional de Análisis de Discapacidad en el Ecuador (CIASDE), el mismo que ayuda al MIES y la familia INNFA; la cual estableció el primer plan de discapacidades y a partir de este paso el estado hizo posible la creación del (CONADIS) mediante la ley 180 de discapacidades.

Por consiguiente la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), entre 2008 y 2009 empezó una investigación sobre las infraestructuras accesibles lo cual terminó en la realización de una *“Guía de turismo accesible en el Ecuador para persona con discapacidad”* que brinda información general de todas las provincias que posee el Ecuador en sus 4 regiones, además se podrá apreciar la oferta turística accesible para este segmento de mercado.

En 2009, según la Guía Ecuatoriana de transporte y Turismo (Transport, 2014), el CONADIS reconoció a Baños como la primera ciudad más accesible del Ecuador, además se debe agregar que obtuvo el premio internacional otorgado por la Sociedad para Viajes y Hospitalidad accesible y el premio Reina Sofia de España porque se mejoró la accesibilidad a los refugios temporales implementados por el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.

Existe dentro del país una agencia de turismo “Ecuador for all” que operan viajes alrededor del Ecuador para individuos, organizaciones y personas con discapacidad también ofrecen guías, sillas de ruedas, alimentación y más actividades turísticas. La agencia tiene 6 años de funcionamiento y sus principales turistas extranjeros son de Alemania, Francia, Israel, España, Estados Unidos, Dinamarca y Canadá.

Por otro lado el Ministerio de Turismo al observar que el turismo accesible se encuentra en el pleno desarrollo dentro del país han considerado trabajar en un plan estratégico de turismo accesible “que permite incrementar y desarrollar una oferta de turismo de calidad para las personas con discapacidades especiales y lograr que el país se convierta en un destino accesible en el ámbito local y regional” (MINTUR, 2014).

Cabe mencionar que dentro del Reglamento de Ley de las Discapacidades, el Ministerio de Turismo es el encargado de cumplir con los siguientes artículos:

Art. 1.- Establecer disposiciones para que los lugares de interés turístico y hoteles, hosterías, residenciales, restaurantes y sitios de recreación, observen las normativas para la accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico, transporte e información.

Art. 2.- Promover el turismo para personas con discapacidad nacionales y extranjeros en condiciones preferenciales.

Art. 3.- Deben capacitar a su personal y garantizarán la capacitación de todos los operadores turísticos y personal de las instalaciones, el manejo y atención de las personas con discapacidad.

Art. 4.- Obligatoriamente deberá publicar informativos de todos los lugares que son accesibles para las personas con discapacidad.

2.1.4 Demanda del turismo accesible

Diferente a lo que entienden los demás, los beneficios de la accesibilidad no se encuentran enfocada solo a las personas con discapacidad sino a todas las que durante el tiempo empleado en turismo sufren algún grado de impedimento para el acceso.

Muchos destinos y hoteles anuncian el ‘turismo para todos’, como parte de su programa de responsabilidad social, aunque, el reto de mejorar las experiencias sobre el terreno sigue siendo difícil de asumir. Sin embargo, ganar competitividad en este segmento de demanda merece la pena ser alentado puesto que los viajeros con necesidades especiales pueden ser muy leales, con gastos más elevados e influir para dar forma a los destinos turísticos y a la reputación de responsabilidad social de las empresas.

(Olivier, 2012)

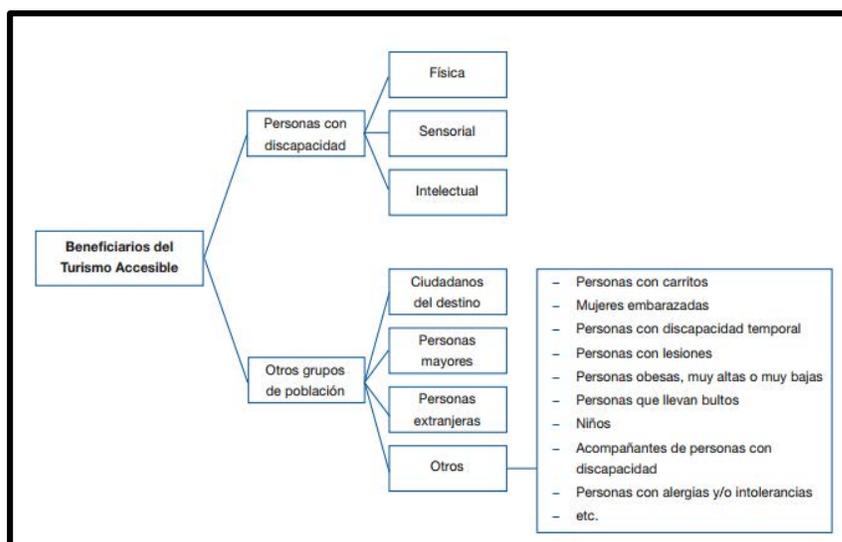
Según el estudio *The Case for Accessible Tourism Experiences*, del año 2007 se estima que el 30% de los habitantes en algún momento de su vida tendrían necesidades en temas de accesibilidad. Dentro de esta demanda potencial tenemos a las mujeres embarazadas, niños, familias, personas mayores, personas con discapacidad temporal, entre otras. En algún momento de nuestras vidas todas las personas necesitaremos de entornos, productos y servicios accesibles.

Entre las razones para el turismo accesible, tenemos que las personas con discapacidad es un mercado potencial de millones; el 10% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad y el 40% está compuesto por personas de edad avanzada y discapacidad, conviene subrayar que es un segmento en crecimiento siendo los países europeos los que poseen un gran porcentaje de personas envejecidas en su población y se encuentra entre los 30 países más envejecidos del mundo. El turismo se ha convertido en una actividad importante para este segmento de mercado, exigiendo sus derechos por el disfrute y acceso

a los servicios turísticos de un destino. Los turistas de tercera edad son los más asiduos, poseen mayor tiempo libre y son dueños del 77% de lo que se define “dinero activo”.

A continuación se muestra un gráfico con la clasificación de los beneficiarios de la accesibilidad en donde podemos apreciar que esta demanda del turismo accesible es muy numerosa:

Figura 17: Beneficiarios de la accesibilidad



Fuente: Manual sobre turismo accesible para todos. (OMT, 2015)

“En consecuencia, un porcentaje importante de la demanda turística está quedando desatendida al no ofrecerse productos turísticos accesibles por el desconocimiento tanto de las necesidades como de los hábitos de esta demanda” (OMT, 2015).

2.1.5 Intervención de las personas con discapacidad en el turismo

Existen diferentes razones por las cuales las personas con discapacidad en los países desarrollados tienen un mejor estatus económico y por consiguiente realicen viajes por ocio y turismo:

1. Aumento de ingresos por las ayudas sociales que reciben o por tener la posibilidad en la inclusión del mercado laboral provoca que dispongan de buen poder adquisitivo para invertirlo en turismo.
2. Estabilidad económica proveniente de las pensiones ya sea por jubilación, viudedad u otras razones, en su mayoría no poseen deudas, hipotecas ni cargas familiares, por otro lado ellos tienen un interés por vivir experiencias diferentes.
3. Con el avance de la tecnología se encuentran más puntos de información para encontrar lugares apropiados para sus viajes de acuerdo a sus comodidades.
4. Dentro de su comunidad crean programas de viajes colectivos los mismos que atraen más a las personas de edad avanzada y esto potencia el turismo en los lugares

que ofrezca todo el conjunto turístico (transportes, actividades de ocio, alojamiento, entre otros).

5. Tienen disponibilidad de tiempo y lo hacen en las denominadas temporadas bajas, es decir las de menor afluencia turística debido a que no hay existencia de aglomeraciones y a los bajos precios en esas épocas del año.

2.1.6 Barreras en el turismo accesible

Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas. Sin embargo “Las dificultades intrínsecas no son, en algunas ocasiones, más relevantes que las barreras que provocan la falta de accesibilidad” (OMT, 2015). Entre las cuales podemos encontrar:

- ✓ Las barreras del entorno dificultan que el cliente disfrute de las infraestructuras y de los servicios turísticos dentro del destino. Una de las razones indudables para la no supresión de esta barrera es por la falta de inversión política y económica en este sector debido a que ven a la accesibilidad como un gasto mas no como una

oportunidad de progreso que es parte de una inversión y rentabilidad segura. Entre las dificultades para este ámbito encontraremos en la siguiente tabla de manera resumida:

Tabla I: Principales barreras del entorno en el Turismo

Planificación y reservas	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web no accesibles - Agencias de viajes: Entornos no accesibles y falta de formación del personal
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Traslado al punto de partida/origen desde el domicilio. - Acceso a las terminales de transporte: estaciones, aeropuerto. - Acceso al interior del medio de transporte. - Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias, entre otros.
Edificación	<ul style="list-style-type: none"> - Accesos e interior del establecimiento turístico: habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, deportivas, etc. - Accesos e interior de otros atractivos turísticos.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización adecuada - Sistemas alternativos de transmisión de la información
Destino	<ul style="list-style-type: none"> - Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino. - Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias) - Actividades de ocio y culturales.

Fuente: Manual sobre Turismo accesible para todos. (OMT, 2015)

- ✓ Las barreras sociales se relacionan directamente con la sociedad y el comportamiento que tienen ante la discapacidad y accesibilidad. Estas barreras son más discriminatorias que las barreras del entorno debido a que se tiene en cuenta la consideración de la sociedad en relación a la accesibilidad lo que fomentaría los cambios políticos, sociales y económicos necesarios para su consecución.

Tabla II: Principales barreras sociales en el Turismo accesible

Poca formación en las empresas del medio turístico	<ul style="list-style-type: none"> • El personal no se encuentra preparado para la variada demanda. • Desconocimiento de los equipos existentes necesarios para las personas con discapacidades. • Ausencia de conocimientos en temas de discapacidad y accesibilidad para la adecuada atención al cliente.
Carencia de consciencia sobre accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente compromiso y políticas para mejorar la accesibilidad en los servicios ofrecidos.
Barreras actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> • Exclusión de las personas con discapacidad o adultos mayores por parte de ciertos grupos sociales en las diferentes actividades y servicios turísticos.

Fuente: Elaboración propia

“Estas diferencias tienen implicaciones en la participación social y la predisposición para viajar a diferentes destinos puesto que la visión hacia las personas con discapacidad puede afectar a la aceptación de los viajeros con discapacidad durante su experiencia turística”.
(Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2003)

2.1.7 Beneficios de la accesibilidad turística

El turismo es una industria de cambios constantes debido a eso los gestores turísticos son conscientes de adoptar medidas necesarias para mejorar su oferta y los servicios para un progreso en conjunto.

Aquellos turistas que requieren de accesibilidad son tratados en la actualidad como un nicho de mercado pero su existencia no es reciente pero han sido tratados de manera desconsiderada durante demasiado tiempo. Sin embargo este mercado prometedor posee varios beneficios para la industria turística en especial en la tendencia de Turismo Accesible:

1. *Los viajes a nivel internacional y domésticos están en constante crecimiento.*

Mientras más se viaje la demanda de accesibilidad también aumentara por lo tanto los proveedores turísticos deberán asegurar la satisfacción de las diversas necesidades que requiera la demanda actual.

2. Según estudios en Europa y Australia aseguran que en gran partes de sus viajes, las personas con discapacidad van acompañantes a lo que se conoce como **“factor de multiplicación”**.
3. **Reducen la estacionalidad** que padecen ciertos sectores, por lo general viajan en las denominadas temporadas bajas por la poca afluencia de turistas y los proveedores del turismo consideran precios especiales y promociones en esta temporada.
4. **La accesibilidad** contribuye a la oferta de un servicio de calidad y mejora la calidad de vida de la población en general.
5. Satisfacer y fidelizar a este nicho de mercado **mejoraría la cuota de mercado** y aumentaría la rentabilidad de las empresas y beneficios financieros.
6. **Mejora la imagen** del destino ofreciendo una imagen diferente en toda la actividad turística, de mucha importancia al atraer a nuevos clientes.

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA APLICADA

3.1. Metodología

Dentro del proyecto el tipo de investigación que se realizara será del tipo Descriptiva, puesto que se describirá la situación actual del Hotel Boutique Orilla del Rio en el tema de accesibilidad. Mediante el uso de diferentes herramientas se realizara un análisis que evalué el grado de accesibilidad en temas de infraestructura y servicio al cliente. Para recolectar los datos necesarios de la investigación se utilizaran los siguientes medios:

- **Documental:** Dentro de la recolección de datos y conceptos generales observados en el capítulo 1, se consultaran documentos y publicaciones científicas y web sobre el tema, además de información oficial de los organismos involucrados y revisión del marco normativo sobre accesibilidad. Se analizaran definiciones sobre discapacidad, las barreras y la importancia de este segmento de mercado, los turistas con discapacidades. Se abarca el tema de la accesibilidad universal y el turismo accesible, los cuales son de gran importancia en un destino para brindar una grata experiencia a todos los turistas sin excepción.

Se recopilará información de los diferentes manuales de accesibilidad turística, específicamente los requisitos bases de accesibilidad para establecimientos hoteleros. Para concluir se establecerá las razones por las cuales se considera a las personas con discapacidad clientes potenciales dentro de la industria turística y los beneficios que se obtienen a partir de la aplicación de la accesibilidad.

- **De campo:** En esta parte de la investigación, para establecer el grado de accesibilidad del hotel se realizará un análisis de la infraestructura: Habitaciones, accesos, espacios al aire libre, sanitarios, etc.

También realizaremos un análisis acerca del nivel de conocimiento de los directivos y el personal de la empresa sobre el tema de accesibilidad y atención a las personas con discapacidades. Las técnicas e instrumentos que utilizaremos para el análisis serán las siguientes:

- ✓ *Observación directa:* Se realizará una visita a las instalaciones del hotel para conocer los diversos espacios, recopilaremos información general mediante listas de chequeo y material visual del mismo.
 - ✓ *Entrevistas:* Se realizaran entrevistas a los directivos del hotel, personal, profesionales que trabajen en relación directa con este segmento de mercado y personas con discapacidades, mediante fichas y grabaciones.
 - ✓ *Revisión bibliográfica:* Se utilizará como referencia el Manual de accesibilidad universal para hoteles, las normas INEN y el Manual para establecimientos de alojamiento elaborado por el MINTUR.
-
- **Inventario:** Para establecer lineamientos bases y lograr la aplicación de las normas y políticas de accesibilidad se realizara un análisis cualitativo basado en la recolección de datos tanto de la infraestructura del hotel, experiencia de los profesionales y el servicio brindado por parte del personal del Hotel

Boutique Orilla del Rio. Se elaborara un informe donde detallaremos los lineamientos base para el cumplimiento de las normas de accesibilidad y sugerencias que podrán ser tomadas en cuenta en futuras adecuaciones al hotel. Se está consciente que para implementar la accesibilidad dentro de este tipo de establecimientos se involucra una alta inversión que requiere destruir y reconstruir, por eso nuestra propuesta está orientada a proponer espacios accesibles sin afectar el estilo y la arquitectura original del hotel.

- **Muestra:** Turistas con discapacidad, 4 directivos del hotel, 7 miembros del personal.
- **Población:** Personal directivo, administrativo, de servicio del hotel y turistas.

CAPITULO 4

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

El turismo en la actualidad constituye un elemento importante dentro de la sociedad, puesto que juega un rol característico dentro de la economía y el comercio internacional, además cumple una función dentro de la comunicación y el conocimiento de las seres humanos, es por esta razón muchos autores afirman debe estar al alcance de una gran mayoría de ciudadanos que forman parte de la sociedad. Uno de los mercados emergentes y de gran importancia dentro del sector turístico lo constituyen las personas con discapacidades, una

de las razones para este incremento son los avances científicos y tecnológicos aplicados a la solución de la movilidad de las personas.

La OMT ha desarrollado manuales de accesibilidad que contribuyen a la inclusión de las personas con discapacidades y a promover entre organismos y empresas de la industria turística el desarrollo de este prometedor nicho de mercado.

En relación a lo antes afirmado, el manual sobre turismo accesible para todos destaca la importancia de realizar un turismo incluyente, es decir un turismo para todos, ya que se presenta de manera generalizada como una demanda social en la cual se involucran a los organismos públicos, privados y al gobierno en la prestación de servicios de carácter turístico. Así mismo, el Real Patronato sobre Discapacidad en conjunto con la Sociedad y Técnica y Paradores de Turismo de España desarrolló el “*Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*” basado en los principios de un diseño para todos, el cual va más allá de la adecuación de una infraestructura, puesto que considera el servicio que se brinda a las personas con necesidades específicas de accesibilidad un factor de gran importancia dentro del entorno turístico, principalmente hotelero. Uno de los objetivos principales del manual es brindar a los clientes con necesidades de accesibilidad una oferta diferente, lo cual permitirá que las empresas hoteleras sean reconocidas de manera universal por incorporar medidas de accesibilidad.

El análisis realizado en el Hotel Boutique Orilla del Río se basa en aspectos técnicos y normativos mencionados en el manual, los cuales pueden ser adaptados dentro de los establecimientos hoteleros existentes y futuros.

El manual consta de 23 fichas técnicas organizadas de manera sistemática, en donde destaca la Accesibilidad Física como primer parámetro el cual menciona los diferentes elementos que deben tenerse en cuenta dentro de la estructura del hotel. Así mismo existen parámetros de análisis en la accesibilidad exterior, aparcamientos, espacios de ocio y salud, recepción, habitaciones, cuartos de baño, áreas de restauración, entre otros.

4.1. Análisis de la infraestructura del Hotel Boutique Orilla del Río

Para el análisis se tomaron en cuenta las dimensiones y los servicios que brinda el establecimiento hotelero, por tanto se utilizaron los siguientes parámetros mencionados en el Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles:

Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Accesibilidad Física

Capítulo 3: Accesibilidad Exterior

Requisitos Generales

- El pavimento, en zonas peatonales principales de acceso, será duro, no deslizante y sin relieves diferentes a los propios del grabado de las piezas.

Mobiliario Urbano

- Los árboles situados en itinerarios peatonales tendrán cubiertos los alcorques con rejas u otros elementos enrasados con el pavimento circundante.
- Se utilizarán elementos de delimitación de ámbitos y de protección peatonal, tales como bolardos, vallas, setos, u otros elementos, que serán detectables, por personas invidentes con bastón blanco largo.

Capítulo 5: Accesos al Edificio

Acceso Principal

Entrada

- Los cambios de nivel de los accesos deberán salvarse con escaleras y rampas simultáneamente.
- Las rampas deberán cumplir con las siguientes especificaciones:
 - Rellanos de inicio y final: 1,50 m libres
 - Anchura mínima: 1,20 m

- Pendiente longitudinal:

Menor de 3 m.= 10%

De 3 a 10 m.= 8%

De 10 a 15 m.= 6%

Mayor de 15 m.= 3%.

- Pendiente transversal:

La máxima será de 1,5%

- Doble pasamano continuo a ambos lados de todo el recorrido, la altura del superior a 90 cm. y del inferior a 70 cm.
- El pavimento será duro, no deslizante y sin relieves diferentes a los propios del grabado de las piezas.

Puertas

- El ancho libre de paso de las puertas de acceso será de 90 cm.; si la puerta es de dos hojas, al menos una contará con esta dimensión.
- En puertas de apertura automática, la anchura libre deberá ser de, al menos, 120 cm.
- Si la puerta es doble (cortavientos), se dispondrán de forma que entre ambas pueda inscribirse un círculo de 150 cm.
- La altura de la puerta principal será de, al menos, 2,10 m.

- En puertas de accesos exteriores existirá un espacio anterior y posterior – sin ser barrido por ésta que permita la inscripción de un cilindro de, al menos, 150 cm. de diámetro y 70 cm. de alto.
- La manivela de la puerta debe ser de palanca, con un color contrastado⁵ e instalada a una altura respecto al suelo, comprendida entre 85 y 120 cm.

Capítulo 20: Señalización Informativa Accesible

Señalización y Comunicación

- Se deberá identificar adecuadamente la presencia del hotel mediante una señal con la denominación del mismo, su ubicación será fijada al pavimento o adosada a la propia fachada del edificio.
- Se evitará la utilización de banderas (nacional, autonómica o del municipio) o banderolas para las labores de identificación del hotel, dado que estos identificadores, al estar muy codificados como asociados a edificios de carácter público, pueden inducir al equívoco.
- El anclaje de las señales podrá ser al pavimento, mediante báculo, y sobre edificios y muros, en bandera. En ambos anclajes la distancia entre la vertical del bordillo y el borde más próximo de la señal debe ser, como mínimo, de 30 cm. Así mismo se deberá dejar un espacio libre inferior mínimo de 220 cm, excepto en los casos en que la señal se sitúe en una isleta o espacio sin circulación peatonal, donde el espacio libre inferior no deberá ser menor de 150 cm.

Capítulo 6: Vestíbulo y Recepción.

Requisitos Generales

- El vestíbulo debe estar ubicado en el acceso principal del edificio sin diferencia de nivel o, en el caso de que éste exista, resuelto mediante pocos peldaños y asimismo, con una rampa de suave pendiente.
- El pavimento será no deslizante, duro y su tonalidad contrastará con la de las paredes.

Mostrador de recepción

- El mostrador de atención e información estará ubicado en una zona del vestíbulo donde no se interrumpa la circulación y en torno a la cual exista suficiente espacio para la cómoda espera de los clientes que aguardan para ser atendidos; la situación del mostrador será visible e identificable desde la entrada. En el caso de que el mostrador de recepción no se pueda visualizar desde el acceso, se incorporarán señales direccionales desde la entrada al establecimiento hotelero.
- El mostrador y demás mobiliario de atención al cliente, estará comunicado con un itinerario accesible, señalizado y contará con una superficie frontal al mismo donde se pueda inscribir un círculo (libre de obstáculo y sin barrido de puertas) de 1,50 m. de diámetro.
- El mostrador estará diseñado a dos alturas. La superior de 95cm. y la inferior entre

80 y 85 cm.

- La longitud de la zona accesible será de 1,20 m. y como mínimo, de 80 cm.
- El diseño del mostrador permitirá la aproximación frontal al mismo y dejará un espacio libre de 70 cm. y una profundidad libre de obstáculos de 60 cm. de modo que permita el acercamiento frontal a un cliente en silla de ruedas.

Mobiliario

- Se dispondrán tableros o paneles de información que no interrumpan los itinerarios horizontales. La información se colocará a una altura no superior a 160 cm. ni inferior a 80 cm. respecto al suelo.
- El mobiliario de las áreas estanciales (de descanso) contará con butacas de diferente diseño, con reposabrazos a una altura del asiento entre 18 cm. y 22 cm. Los asientos se dispondrán a diferentes alturas siendo 40 cm. la mínima y 50 cm. la máxima.

Capítulo 7: Comunicaciones Horizontales

- La altura libre de obstáculos en todo el recorrido será de 210 cm.
- El ancho libre de paso no afectado por puertas será de 120 cm., se admitirán estrechamientos puntuales no superiores al 5% de la longitud del tramo de 100 cm. (cota horizontal mínima). En el caso de pasillos afectados por puertas la anchura mínima permitida será de 150 cm.
- Si existen elementos volados que sobresalen más de 15 cm. del paramento se

colocarán a una altura por encima de los 210 cm.

- El mobiliario y los elementos empotrados en la pared –tales como extintores y calefactores– se situarán en uno de los lados del recorrido a fin de dejar el lado contrario totalmente libre para la circulación de todas las personas.
- En todos los recorridos, cada 12 m. como máximo, existirá un espacio libre de obstáculos donde pueda inscribirse un círculo de 150 cm. de diámetro.

Capítulo 8: Comunicaciones Verticales

Escaleras

Requisitos Generales

- Las escaleras serán rectas. Cuando el establecimiento hotelero sea un edificio de carácter histórico monumental y la distribución del edificio no permita construir una escalera recta, ésta podrá ser ligeramente curva.
- La anchura libre de paso de las escaleras será igual o superior a 120 cm. (sin contar barandillas pero si pasamanos). En casos especiales (edificios de carácter histórico-monumental), la anchura podrá ser inferior y se corresponderá con las características originarias de la construcción.

- El pavimento será de material duro, bien asentado, antideslizante en seco y en mojado. Éste no tendrá piezas sueltas, cejas ni resaltes distintos a los del grabado del propio material.
- Para subir una escalera con proyección en planta recta con el mínimo esfuerzo la huella tendrá de 28 cm. a 33 cm.¹⁴ y la contrahuella de 14 cm. a 18 cm.
- El número máximo de escalones seguidos entre rellanos será de 12 a 16. Pensando en las personas mayores y personas con problemas respiratorios que se fatigan al subir escaleras siempre que sea posible el número máximo de escalones seguidos será de 10.
- Otro criterio que determina el número máximo de escalones seguidos es la ubicación de mesetas y rellanos intermedios, éstas se ubicarán cada 150 cm. de desnivel, es decir, aproximadamente cada 8 y 10 escalones. Los rellanos o descansillos intermedios contarán con las siguientes características:
 - profundidad mínima: 120 cm.¹⁷
 - anchura mínima: 120 m.
 - anchura mínima de los rellanos que den acceso a puertas: 130 cm.

Capítulo 12: Habitaciones y Cuartos de baño accesibles.

Acceso

- El ancho del pasillo exterior de acceso a la habitación debe ser como mínimo de

120 cm., libre de obstáculos. Siempre que sea posible y en pasillos dónde existan puertas que se abran hacia el exterior el ancho será de 150 cm. para permitir el cruce de una persona en silla de ruedas y otra sin ella.

- El número de la habitación debe ser claramente identificable, elaborarse en un soporte que no produzca brillos ni deslumbramientos, y ser de color contrastado con respecto a la puerta o el paramento vertical. En todo caso, se buscará el equilibrio entre la mejor legibilidad e identificación posible de la habitación y la decoración propia y característica del establecimiento, evitando la pérdida de identidad del mismo, valor a preservar de forma permanente en todas las especificaciones técnicas contenidas en este Manual.
- El ancho libre de paso mínimo de la puerta será de 90 cm.; ésta debe poder permanecer abierta sin necesidad de retenerla. En edificios de carácter histórico se permitirá un paso libre de 80 cm. de anchura.
- La altura mínima de paso de la puerta será de 200 cm.
- Los mecanismos de apertura y cierre de la puerta se accionarán mediante sistemas que no precisen el giro de la muñeca para su manipulación, tales como los mecanismos de presión o palanca, situados a una altura entre 85 cm. y 120 cm. respecto al suelo. Estos mecanismos tendrán un diseño ergonómico de sección circular con formas suaves y redondeadas. Deben evitarse los pomos giratorios.

Circulación y maniobra

- El ancho del pasillo de la habitación será como mínimo 120 cm., no obstante frente al área de apertura de la puerta debe asegurarse una superficie libre de obstáculos de 140 cm. de ancho x 170 cm. de largo para permitir su apertura frontal, o de 220 cm. de anchura x 120 cm. de profundidad para una apertura lateral (en el caso de una puerta que se abate hacia el interior de la habitación).
- La habitación contará con un espacio libre de obstáculos estratégicamente dispuesto que permita inscribir un círculo de 150 cm. de diámetro. Para una mayor comodidad se recomienda una cota de 180 cm.³⁹ de diámetro (pensemos en personas que usen sillas de ruedas eléctricas, cada vez más habituales y que precisan un diámetro de 180 cm. para girar 360°).
- En los espacios donde sea necesario el cambio de dirección se podrá inscribir un círculo de 1,20 m. de diámetro.
- La anchura mínima de paso dentro de la habitación, que permita circular alrededor de los muebles, y entre los muebles será de 90 cm., aunque para un mayor confort se recomienda que ésta sea de 100 cm.
- La altura libre de paso en el interior de la habitación será de 2,10 m.
- La persona en silla de ruedas podrá acceder a la cama por ambos lados, no obstante en el caso de edificios de carácter histórico-monumental en los que las habitaciones sean de menores dimensiones, se podrá acceder a la cama al menos por uno de sus

lados. El espacio lateral contiguo a la cama y libre de obstáculos debe tener un ancho libre mínimo de 90 cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas, aunque para un mayor confort se recomienda una anchura de 120 cm.

Mobiliario

- El mobiliario debe disponerse de manera tal que no sea un obstáculo y resulte fácilmente detectable por clientes invidentes provistos de bastón largo blanco. Los muebles deben ser sólidos y estables ya que pueden ser utilizados por el cliente en determinados momentos para apoyarse.
- La altura de la cama estará entre los 45 cm. y 50 cm., preferentemente 50 cm. que es la altura idónea para realizar la transferencia desde la silla de ruedas.
- La altura superior de la mesilla de noche debe encontrarse entre 5 cm. y 7,5 cm. por encima del plano superior del colchón.
- El armario de la habitación contará con un colgador con perchas a baja altura (140 cm. exigido por la normativa) y de ser posible con otro colgador con perchas de bastidor abatibles a una altura estándar (160 cm.). De este modo se dispone de dos niveles de altura para colgar diferentes tipos de prendas, el primero accesible para una persona en silla de ruedas, y el segundo para una persona semiambulante (que depende de muletas o bastones para desplazarse). Cuando no se cuente con un

espacio suficiente de aproximación al armario, el colgador con perchas deberá ser extensible.

Cuarto de Baño Accesible

Acceso

- El ancho libre de paso mínimo de la puerta será de 90 cm.⁴⁰; la puerta debe poder permanecer abierta sin necesidad de retenerla.
- La altura libre de paso será de al menos 200 m.
- Los mecanismos de apertura y cierre de la puerta se accionarán mediante sistemas que no precisen el giro de la muñeca para su manipulación, como por ejemplo mecanismos de presión o palanca, situados a una altura comprendida entre 85 y 120 cm. respecto al suelo. Estos mecanismos deben tener un diseño ergonómico de sección circular con formas suaves y redondeadas. Deben evitarse los pomos giratorios.
- La puerta dispondrá de una barra horizontal a una altura del suelo comprendida entre los 85 cm. y 120 cm.

Circulación y Maniobra

- El ancho de paso mínimo entre aparatos sanitarios será de 80 cm., siendo la dimensión óptima de 100 cm.
- El suelo debe ser liso y antideslizante en seco y en mojado, sin elementos que sobresalgan. Su acabado será mate a fin de evitar brillos y deslumbramientos. Se cuidará dotar a los suelos de las pendientes adecuadas que faciliten la evacuación de agua por el sumidero que puede habilitarse en la pieza.

Aparatos sanitarios

- El lavabo no tendrá pedestal ni impedimento de aproximación, a fin de liberar el espacio inferior para permitir la aproximación frontal de personas en silla de ruedas. Las dimensiones mínimas del seno del lavabo serán 60 cm. x 70 cm. y se evitarán diseños con aristas vivas.
- El lavabo estará sólidamente anclado al paramento; la altura de la parte superior del lavabo desde el suelo será de 85 cm. Bajo el lavabo debe disponerse un espacio libre de obstáculos de al menos 70 cm. de altura y un fondo mínimo de 30 cm.
- La altura del asiento del inodoro será entre 45 cm. y 50 cm.; a fin de facilitar la transferencia del mismo desde una silla de ruedas.
- La grifería será de tipo monomando con válvula termostática, y se situará preferentemente en el centro del paramento más largo. El alcance horizontal (tanto desde el interior como desde el exterior) en posición sentado será menos o igual a

60 cm.; el alcance vertical (tanto desde el interior como desde el exterior) en posición sentado será de 70 cm. a 120 cm.

- Se instalarán barras auxiliares de apoyo, dispuestas una en horizontal y la otra en vertical (o en diagonal), las cuales se instalarán sobre el paramento más largo, serán de acero inoxidable y tendrán una sección circular de entre 4 cm. y 6 cm.

Capítulo 17: Espacios de Ocio y Salud

Jardines

- Las zonas ajardinadas estarán diseñadas de modo que sea posible el disfrute por parte de todos. Podrán disponerse elevadas o a nivel sin escalones. Se prestará especial atención al diseño de los elementos delimitadores, de modo que puedan resultar detectables por personas invidentes con bastón blanco largo.
- Se controlará el crecimiento de las plantaciones, ramas, raíces o troncos inclinados para que no invadan los caminos o sendas. En el caso de que esto no sea posible por las características del árbol, deberá señalizarse convenientemente, mediante una valla perimetral protectora u otro sistema.
- Las rejillas no tendrán orificios de más de 2,5 cm. de diámetro o una separación entre barras superior a 2 cm., estando siempre dispuestas en el sentido transversal al de la marcha.

4.2. Análisis de Accesibilidad del Hotel Boutique Orilla del Río

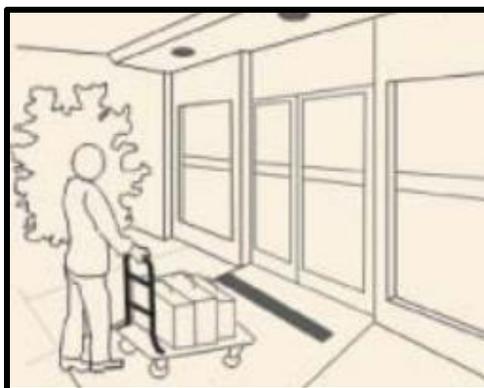
4.2.1. Acceso al Hotel

Esta área comprende el nivel de accesibilidad desde la calle en donde se encuentra ubicado el hotel hasta la puerta de acceso a la recepción.

4.2.2. Acceso Exterior

El Manual de Accesibilidad Universal para hoteles en el Capítulo 3. **Accesibilidad exterior** indica que el pavimento en zonas peatonales principales de acceso será duro, no deslizante y sin relieves diferentes a los propios del grabado de las piezas. De acuerdo con el manual, debe haber al menos un acceso accesible en el exterior como lo muestra la siguiente figura.

Figura 18: Acceso desde el exterior



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Dentro del hotel Orilla del Rio existen dos accesos. La primera entrada comprende el acceso de la calle principal al patio delantero; es una superficie lisa y correctamente pavimentada. El segundo acceso comprende desde el patio delantero hasta la puerta de ingreso al vestíbulo o recepción del hotel; esta cuenta con una superficie lisa de cemento y granito. Desde el segundo acceso hacia el interior del hotel, la superficie es en su totalidad de mármol, esto quiere decir, que se cumple con el parámetro establecido.

Figura 19: Primera acceso exterior del hotel



Fuente: Elaboración Propia

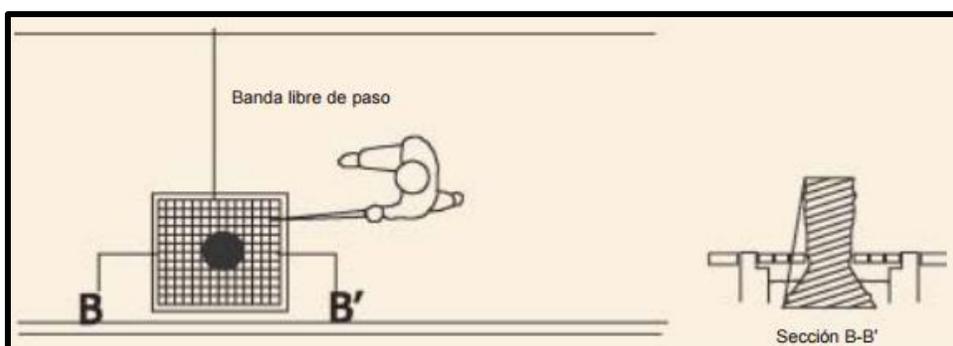
Figura20: Segundo acceso al hotel



Fuente: Elaboración propia

En el capítulo 3. **Accesibilidad exterior** del manual menciona que los árboles situados en itinerarios peatonales estarán cubiertos con rejas u otros elementos enrasados con el pavimento es por esto que el hotel cumple con este parámetro, ya que existen dos palmeras enrasadas al pavimento en el área exterior.

Figura 21: Árboles situados en itinerarios peatonales



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Figura 22: Palma enrasada en el exterior



Fuente: Elaboración Propia

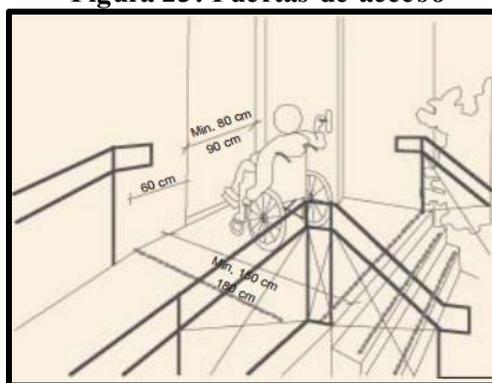
4.2.3. Acceso Principal

En el capítulo 5. **Accesos al edificio** menciona que los cambios de nivel de los accesos deberán salvarse con escaleras y rampas simultáneamente. A pesar de que en la zona comprendida entre el patio delantero y la puerta hacia el interior del hotel existe una escalera, el acceso principal no cuenta con una rampa que facilite el ingreso de una persona con discapacidad, por tanto el hotel no cumple con el parámetro antes mencionado.

4.2.4. Puerta y Señalización

Según el manual la puerta principal debe tener 2.10 m de altura y 90 cm de ancho que permitan el libre paso de los huéspedes. Si la puerta es automática la anchura libre de paso debe ser de al menos 120 cm. Debe contar con una manivela de palanca, con color contrastado y estar ubicada a una altura con respecto al suelo de 85 a 120 cm.

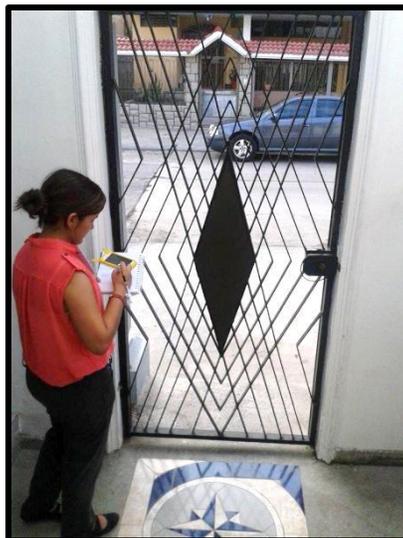
Figura 23: Puertas de acceso



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

En este caso la puerta principal cuenta con una altura de 205 cm y una anchura libre de paso de 98 cm, si bien es cierto no se cumple con el parámetro establecido en cuanto a la altura pero la medida en anchura permite el libre paso de una persona sin ninguna dificultad. El material de la puerta es de hierro con rejas negras, se abre automáticamente y se cierra de manera manual.

Figura 24: Puerta de acceso principal

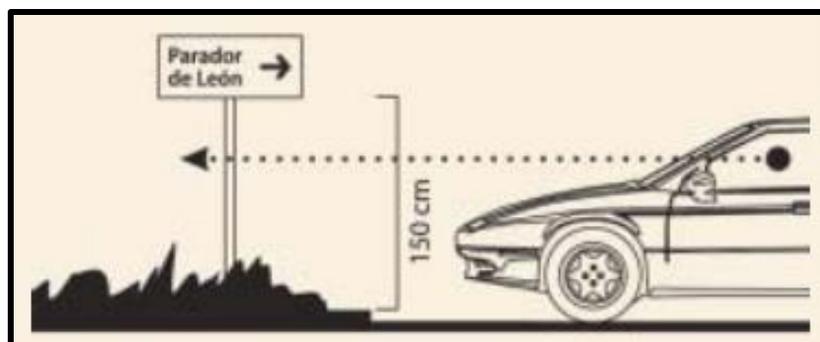


Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con el manual, Capítulo 20. **Señalización Informativa Accesible** se deberá identificar adecuadamente la presencia del hotel mediante una señal con la denominación del mismo, su ubicación será fijada al pavimento o adosada a la propia fachada del edificio. El tamaño del soporte deberá medir 150 cm, permitir su correcta lectura desde una

distancia mínima de 20 mts y deberá estar debidamente iluminado para su correcta localización nocturna.

Figura 25: Señalización exterior



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

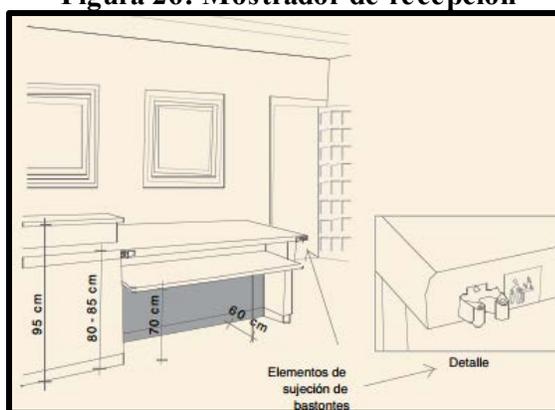
En la entrada del hotel existe un cartel de señalización el cual mide 163 cm, el nombre del hotel se encuentra claro y legible con letras de color negro. Por otro lado, el cartel se encuentra fijo al pavimento pero carece de iluminación, por tanto, no se cumple en su totalidad el parámetro establecido.

4.2.5. Recepción

El capítulo 6 del Manual de Accesibilidad Universal Para Hoteles, establece que el mostrador de recepción debe estar ubicado en el vestíbulo, contiguo al acceso principal del edificio y sin ninguna diferencia de nivel, en caso que exista deberá disponer de escalera y rampas de suave pendiente. El mostrador de atención e información debe estar diseñado

a dos alturas, la superior de 95 cm y la inferior entre 80 y 85 cm según muestra la ilustración a continuación:

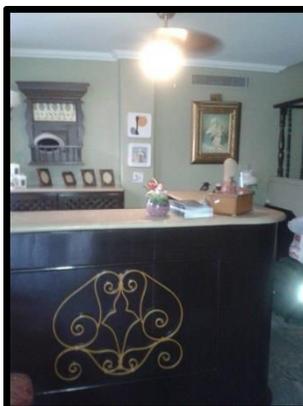
Figura 26: Mostrador de recepción



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

La recepción del hotel se encuentra ubicada contigua al acceso principal en el área del vestíbulo. El mostrador de información posee un sola altura de 110 cm, si bien es cierto, no cumple con el parámetro establecido por el hotel sobre las dos alturas pero las medidas se encuentran dentro de la escala proporcionada.

Figura 27: Recepción del Hotel



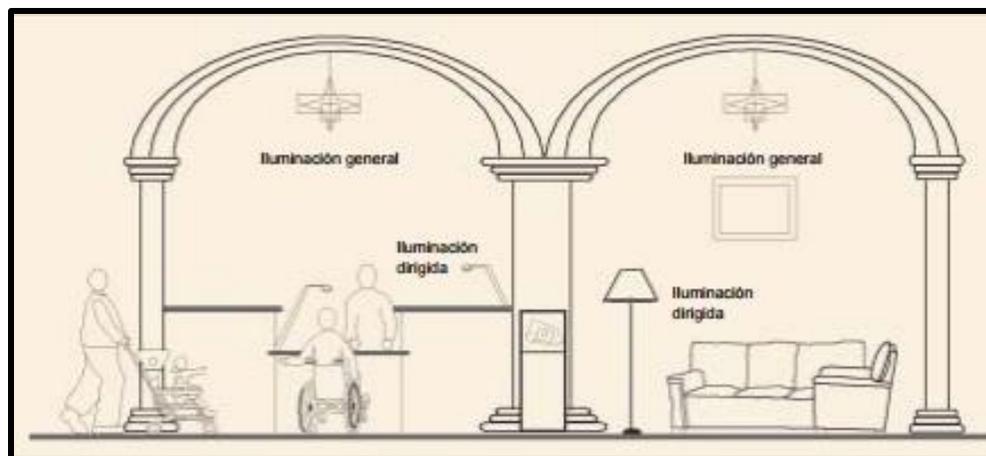
Fuente: Elaboración Propia

4.2.6. Mobiliario del vestíbulo

De acuerdo con el manual, capítulo 6. *Vestíbulo y recepción: mobiliario* se dispondrán de tableros de información que no interrumpen los itinerarios horizontales y se colocara a una altura no superior a 160 cm ni inferior a 80 cm respecto al suelo. El mobiliario de las áreas estanciales contara con butacas de diferente diseño con reposabrazos a una altura del asiento entre 18 a 22 cm y los asientos podrán tener diferentes alturas siendo 40 cm la mínima y 50 cm la máxima.

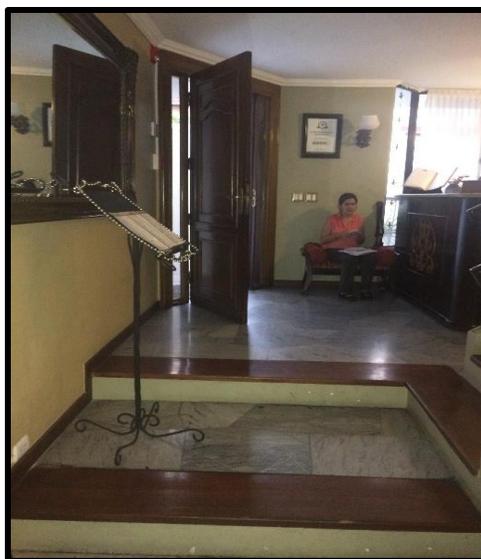
En el área de recepción se encuentra un tablero de información que tiene 84 cm de altura y una butaca que posee una altura de 46 cm sin reposabrazos, por tanto, se cumple en su mayoría el parámetro antes establecido debido a que el mobiliario no cuenta con reposabrazos.

Figura 28: Mobiliario de vestíbulo y recepción



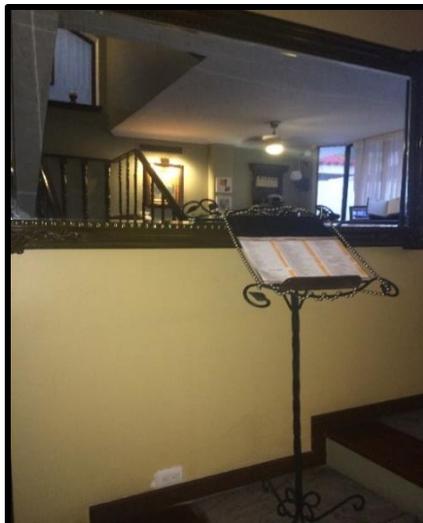
Fuente: Manual de Accesibilidad Universal

Figura 29: Pasillo de recepción



Fuente: Elaboración Propia

Figura 30: Cartel Informativo



Fuente: Elaboración Propia

Cruzando el itinerario de recepción encontramos 3 áreas estanciales, poseen diversidad de mobiliario, decoración y ornamentación. En la sala de estar los muebles cuentan con una altura de 40 cm y reposabrazos de 34 cm de longitud.

Figura 31: Área estancial 1



Fuente: Elaboración Propia

Figura 32: Área Estancial 2



Fuente: Elaboración propia

Figura 33: Vista de áreas estanciales



Fuente: Sacado de
<http://www.orilladelrio.com.ec/en/gallery.html#prettyPhoto>

Fecha de visita: 29 de enero del 2016

En cuanto a la decoración hay un espejo en la pared detrás del mobiliario, un piano, un juego de comedor antiguo y una repisa de exhibición para chocolate ecuatoriano y sombreros de paja toquilla.

Figura 34: Espejo decorativo

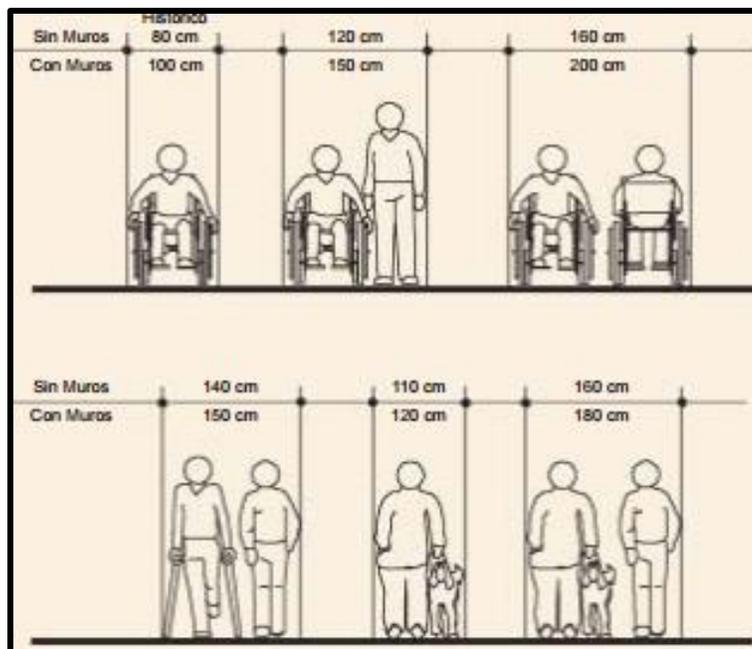


Fuente: Elaboración propia

4.2.7. Pasillos planta baja

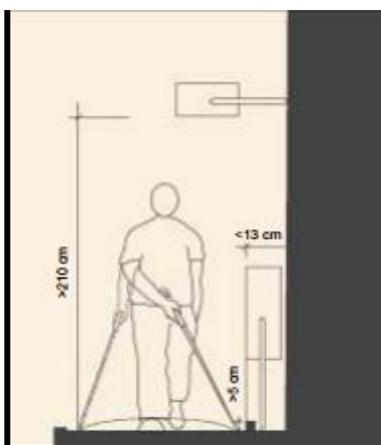
En el capítulo 7. *Comunicaciones horizontales* menciona que los itinerarios horizontales principales deben contar con una altura libre de obstáculos de 210 cm en todo el recorrido y el ancho libre de paso debe medir 100cm. El mobiliario y elementos de decoración, así como extintores y calefactores se ubicaran de un solo lado del pasillo a fin de dejar libre el lado opuesto y no deben sobresalir a más de 15 cm desde la pared. En cada planta, deberá existir un espacio libre de obstáculos de 150 cm de diámetro para permitir un giro de 360° para una persona con silla de ruedas.

Figura 35: Medidas para ancho libre de paso



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Figura 36: Colocación de mobiliario en pasillos

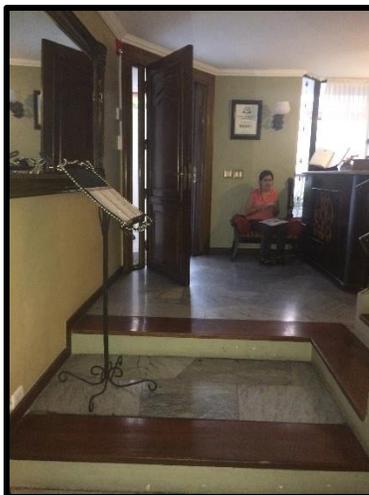


Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

En esta área el análisis empieza con el pasillo que conecta el vestíbulo o recepción del hotel con la sala de estar; el cual mide 160 cm de anchura y supera los 210 cm de altura. De un lado se sitúa un pedestal de información y un espejo adherido a la pared como elementos decorativos, dicho esto, podemos determinar que esta área cumple con el parámetro antes mencionado.

Cabe resaltar que en este pasillo podemos encontrar 2 escalones los cuales cuentan con una altura de 16.5 cm y cumplirían con el tamaño reglamentario de 14 cm de altura estipulado en el manual para pasillos con escaleras.

Figura 37: Pasillo entre vestíbulo y área estancial



Fuente: Elaboración Propia

4.2.8. Pasillos planta alta

Avanzando en nuestro análisis se pudo identificar que el hotel cuenta con dos pisos y un ático en donde, se encuentra condicionada la suite. El pasillo del primer piso cuenta con 190 cm de longitud y 153 cm de ancho, si bien es cierto, cumple con el parámetro establecido en cuanto a la anchura pero no existe un área adecuada para la libre movilidad, puesto que en este punto las puertas de la habitación 1-2-3. En el segundo piso existe un itinerario entre la habitación 4 y 5 el cual conecta con la habitación número 6; mide 160 cm de ancho y supera los 210 cm establecidos en el manual. Además existe un espacio de más de 120 cm de radio para facilitar la movilidad en 360° de una persona con silla de ruedas, por tanto, se encuentra dentro de los parámetros. Como observación adicional este pasillo conecta con una sala de estar; donde se encuentran dos muebles, una pequeña mesa de lectura y una lámpara de techo; la cual invade la altura libre estipulada dentro del manual que es 210 cm por tanto se dificultaría el área de movilidad.

Figura 38: Pasillo segundo piso



Fuente: Elaboración Propia

Figura 39: Sala de estar



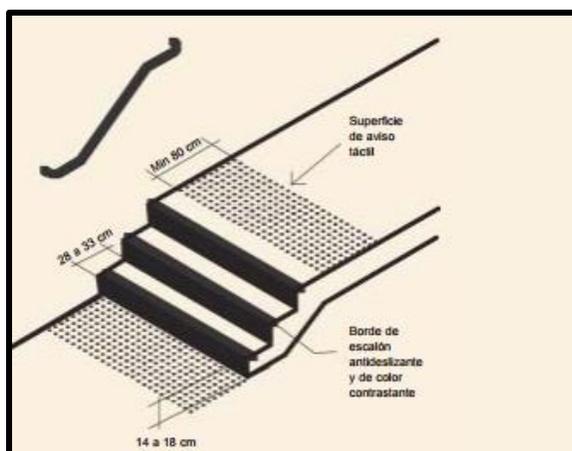
Fuente: Elaboración Propia

4.2.9. Escaleras

En el capítulo 8. *Comunicaciones verticales – escaleras*, el Manual de Accesibilidad Universal estipula que las escaleras deben ser rectas, contar con una anchura libre de paso de igual o superior a los 120 cm, el pavimento utilizado debe ser de material duro, bien asentado, antideslizante en seco y mojado. Las escaleras con proyección de planta recta deben tener una huella de 28 a 33 cm y una contrahuella de 14 a 18 cm. En cuanto al número máximo de escalones seguidos será de 12 a 16, además pensando en personas mayores y con problemas respiratorios que se fatigan al subir y bajar escalones, el número máximo aceptado es de 10 escalones. Las escaleras deben disponer de

pasamanos de los dos lados y dispuestos en diferentes alturas, el superior debe medir 90 a 95 cm y el inferior 70 a 75 cm de altura.

Figura 40: Medidas de escaleras



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

En el hotel Orilla del río podemos encontrar las escaleras del primer piso, segundo piso y las que conducen a la suite. La primera conduce a las habitaciones 1-2-3, esta tiene forma curva, la profundidad de la huella es de 30 cm, la altura del escalón o contrahuella es de 18 cm y el ancho libre de paso es de 88 cm.

Figura 41: Escaleras del primer piso



Fuente: Elaboración Propia

En el segundo piso encontramos la escalera que conduce a las habitaciones 4-5-6, también posee forma curva, la profundidad de la huella es de 29 cm, la altura del escalón o contrahuella es de 18 cm y el ancho libre de paso es de 88 cm.

Adicional existe una pequeña escalera curva que conduce a la suite, posee forma curva, la profundidad de la huella es de 29 cm, la altura del escalón es de 18 cm y el ancho libre de paso es de 88cm. Cada una de las escaleras posee 14 escalones y pasamanos de un solo lado como podemos observar en la imagen a continuación.

El hotel no cumple con las especificaciones mencionadas puesto que posee un piso de madera resbaladizo, el pasamanos se encuentra ubicado solo de un lado de las escaleras y el ancho libre de paso es menor al establecido en el manual. Sin embargo las dimensiones y el número máximo de escalones establecidos son los correctos.

Figura 42: Escaleras del segundo piso



Fuente: Elaboración Propia

Figura 43: Escaleras suite



Fuente: Elaboración Propia

Otro punto importante son los descansos que de acuerdo con el manual cada 150 cm de desnivel, es decir 8 a 10 escalones. Los descansos deben contar con las siguientes características: profundidad mínima de 120 cm y una anchura mínima de 120.

El hotel posee dos descansos: Uno en la escalera del primer piso y el otro en la escalera que conduce a la suite. Ambos descansos poseen una anchura de 97 cm y una profundidad de 99 cm, no cumplirían con los parámetros ya que poseen una medida menor a la establecida.

4.2.10. Habitaciones

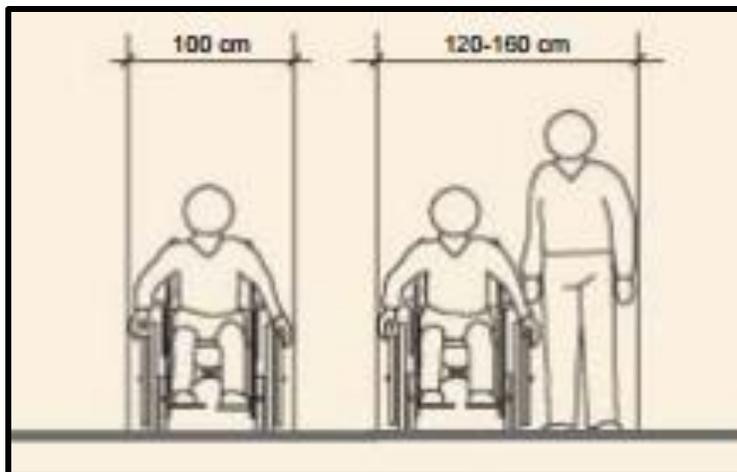
El hotel Orilla del Rio dispone de 6 habitaciones, se caracterizan por tener una decoración clásica en su mayoría todos los elementos del mobiliario son de madera así como sus pisos. Están distribuidas en una habitación sencilla, cuatro dobles, una triple y una suite. Todas las habitaciones cuentan con televisor LCD, DIRECTV, WIFI, caja de seguridad, a/c y servicio a la habitación.

4.2.10.1. Ubicación del Mobiliario

De acuerdo con el Manual de accesibilidad capítulo 12. **Habitación y cuarto de baño accesible - circulación y maniobra**, el ancho del pasillo de la habitación debe medir 120 cm, contar un espacio libre de circulación de 150 cm de diámetro.

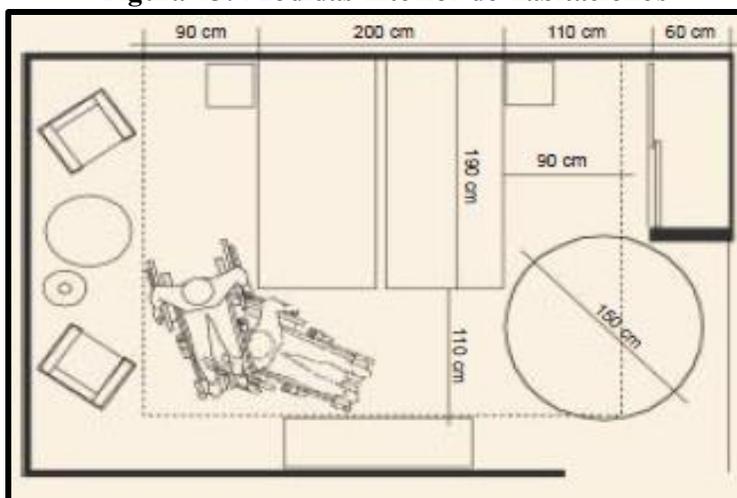
En relación a la anchura de paso entre los muebles dentro de la habitación deberá ser entre 90 y 100 cm mientras que la altura deberá contener 2.10 mts. El espacio lateral contiguo a la cama debe contener una anchura mínima de 90 cm.

Figura 44: Ancho libre de paso pasillo de habitación



Fuente: Manual de Accesibilidad para Hoteles

Figura 45: Medidas interior de habitaciones



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Con respecto al análisis podemos considerar que de las 6 habitaciones que posee el hotel, tres de ellas cuentan con un espacio considerable para el desplazamiento y la libre circulación de los huéspedes.

- a. En la habitación 2, existe un espacio entre la cama y la ventana el cual mide 225 cm de ancho, el espacio libre de movilidad al pie de la cama mide 77 cm, la anchura del pasillo interior de la habitación es de 117 cm. De acuerdo con el manual, la habitación no cumple con los parámetros ya que los valores son inferiores a los estipulados.

Figura 46: Habitación 2



Fuente: Sacado de
<http://www.orilladelrio.com.ec/en/gallery.htm#prettyPhoto/20/>

Fecha de visita: 29 de enero del 2016

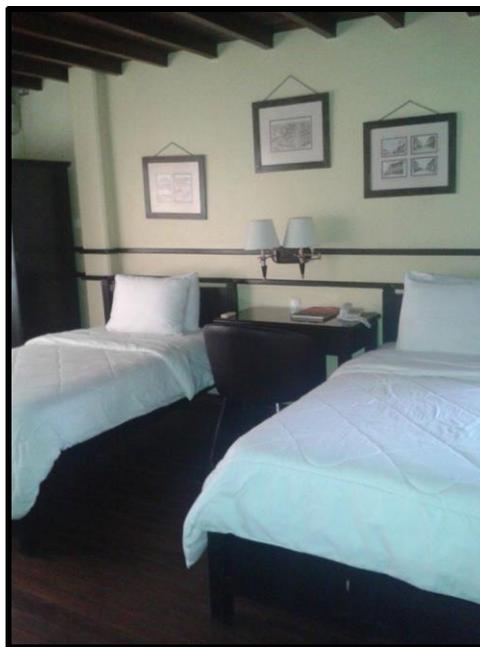
- b. En la habitación 3, encontramos que el espacio al pie de la cama es de 47 cm, por tanto estaría fuera de los parámetros. Sin embargo, la anchura del pasillo interior de la habitación mide 250 cm y la medida del espacio lateral contiguo de la cama mide 155 cm, por tanto cumplen con los parámetros establecidos.

Figura 47: Habitación 3



Fuente: Elaboración Propia

- c. La habitación 5 es doble, la anchura lateral de la cama 1 es de 75 cm mientras que la anchura de la cama 2 es de 120 cm. La anchura libre de paso al pie de las dos camas es de 115 cm, por tanto los parámetros no se cumplen en su totalidad ya que la anchura lateral de la cama 1 es inferior a la definida.

Figura 48: Habitación 5

Fuente: Elaboración Propia

Continuando con el análisis del mobiliario de las habitaciones, el *manual sobre accesibilidad universal* señala que debe disponerse de tal manera que no sea un obstáculo para personas no videntes, los muebles deben ser sólidos, estables y no presentar protuberancias que comprometan la seguridad de los clientes.

La altura de la cama estará entre 45 cm a 50 cm, la altura de la mesa de noche debe encontrarse entre 50 cm a 57.5 cm. Para facilitar la colocación de objetos en el armario, la altura de las repisas debe medir entre 40 cm a 140 cm, en profundidad 60 cm y la altura

del colgador de perchas 140 cm. En cuanto a la ubicación de los tomacorrientes deben estar a 40 cm y los interruptores de luz a 60 cm.

- a. La habitación 2 ubicada en el primer piso es de tipo individual, dispone de una cama Queen. Del lado izquierdo de la cama se encuentra un escritorio con una silla, del lado derecho una mesa de noche y un mueble. La altura de la mesa de noche es de 55 cm, en el armario la altura de las repisas es de 90 cm, la profundidad es de 54 cm. Los tomacorrientes están a una altura de 32 cm y los interruptores de luz a 115 cm, es decir que cuenta con los parámetros establecidos en el manual.

Figura 49: Mobiliario Habitación 2



Fuente: Elaboración Propia

b. La habitación 3 es de tipo doble y dispone de una cama King. Del lado izquierdo se encuentra una mesa de noche con altura de 73 cm y con un ancho de 80 cm. Del lado derecho se encuentra el escritorio con una silla.

Del lado diagonal derecho se encuentra el armario con una altura del colgador de perchas de 135 cm y con una profundidad de 55 cm.

Del lado diagonal izquierdo se encuentra con un pequeño mueble con reposabrazos. Los tomacorrientes están ubicados a una altura de 33 cm y los interruptores de luz a 107 cm, dicho esto podemos considerar que esta habitación no cumple en su totalidad con los parámetros establecidos. Sin embargo cabe resaltar que esta habitación en la categoría doble es la más espaciosa.

Figura 50: Mobiliario Habitación 3



Fuente: Elaboración Propia

Figura 51: Mobiliario habitación

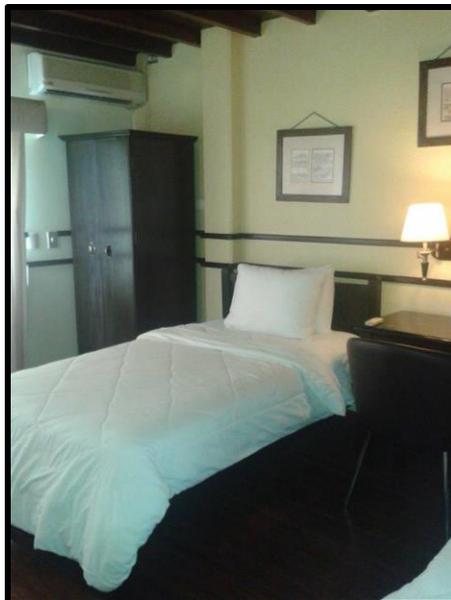


Fuente: Elaboración Propia

- c. La habitación 5 es del tipo doble, dispone de dos camas Queen, entre ellas se encuentra la mesa de noche con una altura de 75 cm. Sobre el lado izquierdo de la habitación se encuentra el armario, cuya altura de la percha es de 132 cm y profundidad de 55 cm.

Para complementar la decoración de la habitación hay 3 cuadros colgados en el espaldar de las camas. Dicho lo anterior podemos establecer que cumplen con los parámetros estipulados en cuanto a mobiliario pero no poseen suficiente espacio para la movilidad en la habitación.

Figura 52: Mobiliario Habitación 5



Fuente: Elaboración Propia

Figura 53: Mobiliario habitación



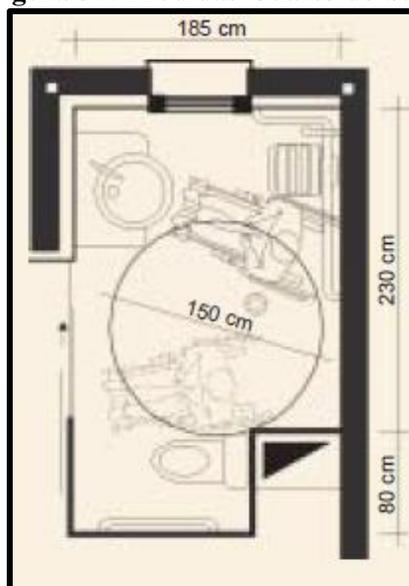
Fuente: Elaboración Propia

4.2.11. Cuarto de baño

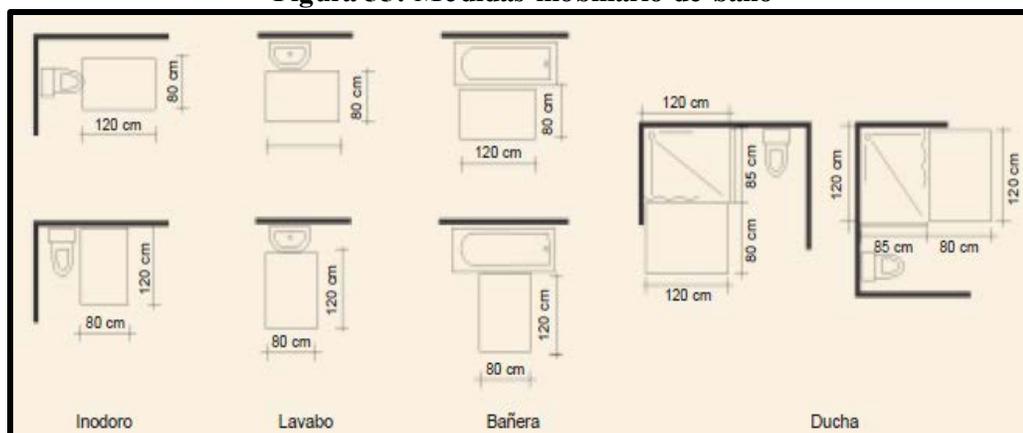
4.2.11.1. Ubicación del mobiliario

Para una correcta accesibilidad en esta área, el manual universal sobre la accesibilidad en el capítulo 12. **Habitaciones y cuartos de baño accesibles**, dice que tanto el lavabo como el sanitario deben estar correctamente adosados a la pared, permitir la proximidad de una persona en silla de ruedas para que tenga el espacio suficiente para poner sus objetos personales. Tanto el lavabo como la ducha tendrán grifería del tipo monomando (es decir una sola manija regulable para la cantidad de agua que expulsa y la temperatura). En la ducha y cerca de los sanitarios se deben ubicar barras de apoyo y material antideslizante en los pisos del cuarto de baño en general y de la ducha.

Figura 54: Medidas Cuarto de baño



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Figura 55: Medidas mobiliario de baño

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

En esta área cada cuarto de baño en las 7 habitaciones del hotel se encuentran adosados a la pared, sin embargo no se cumplen con los requisitos indispensables establecidos dentro del manual, empezando por las dimensiones de un cuarto de baño normal, del lavabo, inodoros y duchas. En el piso no hay recubrimiento con material antideslizante y no existen barras de apoyo que faciliten el desenvolvimiento de un huésped con discapacidad.

Figura 56: Cuarto de baño

Fuente: Elaboración Propia

Figura 57: Cuarto de baño

Fuente: Elaboración Propia

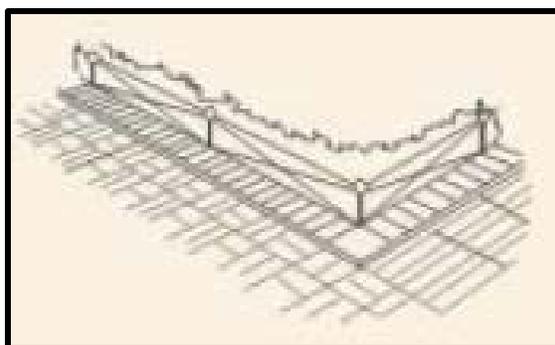
4.2.12. Jardines

El manual establece las zonas ajardinadas estarán diseñadas de tal forma que todos puedan disfrutar de ellas. Podrán disponerse elevadas o a nivel sin escalones.

Se prestara especial atención en los elementos delimitadores, para poder ayudar en el desplazamiento de las personas con discapacidad visual con bastón blanco largo. Se controlara el crecimiento de las raíces, ramas, plantaciones o troncos inclinados para que no invadan caminos o sendas.

Figura 58: Áreas delimitadas

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

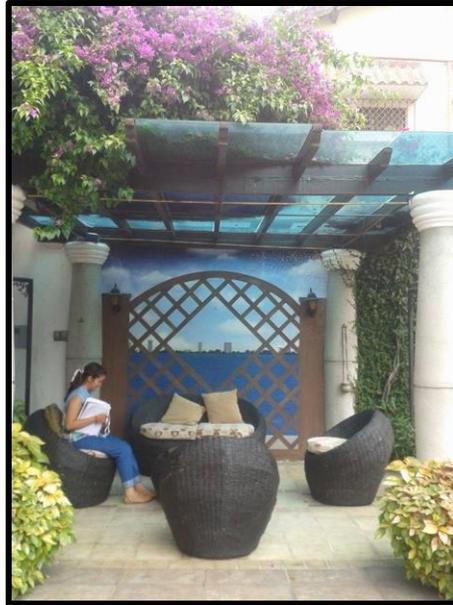
Figura 59: Áreas delimitadas

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

En caso de árboles grandes deberán estar delimitados por rejillas o vallas protectoras. Los patios y jardines que cuenten con una fuente y zonas húmedas deberán tener un sistema de drenaje adecuado que impida la formación de charcos que puedan causar algún accidente.

El jardín se encuentra en la parte posterior del hotel, es un espacio abierto donde se encuentran varias estancias para descansar, una es techada y con butacas, otras están compuestas por muebles clásicos de hierro. En esta área también se encuentra un jacuzzi y una fuente de agua. Podemos destacar que los jardines del hotel cumplen con los requerimientos en cuanto al sistema de drenaje de la fuente y los espacios amplios y abiertos. Además que todas las jardineras están debidamente ubicadas en maceteros y los arboles cercados con rejillas y vallas protectoras.

Figura 60: Jardines



Fuente: Elaboración Propia

Figura 61: Jardines



Fuente: Elaboración Propia

4.3. Evaluación de nivel de cumplimiento

Dentro del Hotel Boutique Orilla del Río se ha identificado el grado de accesibilidad de cada una de las áreas, cumpliendo así con el objetivo número uno. Se estableció una escala de cumplimiento con los siguientes niveles: Cumplimiento total, satisfactorio, medio, parcial, no cumple.

Tabla III: Evaluación del nivel de cumplimiento

Área	Parámetro requerido	Situación actual	Nivel de Cumplimiento
Acceso exterior	Zonas peatonales pavimentadas, duro no deslizante y sin relieves.	El acceso desde la entrada principal hasta el lobby, es lisa de cemento y granito.	Cumplimiento total
Acceso Principal	Los cambios de nivel deben salvarse con escaleras y rampas simultáneamente.	El acceso principal no cuenta con una rampa que facilite la movilidad.	No cumple
Puerta Principal	La puerta principal debe contar con 90	La puerta no cumple con la altura establecida, el ancho	Cumplimiento medio

	cm de ancho, manivela de palanca con color contrastado.	si cumple los parámetros. Es automática y se cierra manualmente.	
Señalización	Identificar adecuadamente la presencia del hotel, cartel fijo al pavimento y debidamente iluminado.	Cartel contiene letras legibles, tamaño adecuado se encuentra fijo al pavimento pero carece de iluminación.	Cumplimiento satisfactorio
Recepción	El mostrador debe estar ubicado en el vestíbulo, a dos alturas y sin diferencia de nivel.	El mostrador de información no contiene dos alturas pero tiene la ubicación correcta.	Cumplimiento satisfactorio
	Ubicación del mobiliario Debe contar con tableros de información, butacas	Destaca un tablero de información, mobiliario sin reposabrazos y áreas estanciales con	Cumplimiento medio

	estanciales y asientos con altura de 40 cm.	diferente ornamentación.	
Pasillos	Ancho libre 100cm, altura 210 cm, libre de obstáculos espacio para giro de sillas de ruedas.	Pasillos planta baja Pasillos de 160 y 210 cm, elementos decorativos, escalones con tamaño adecuado.	Cumplimiento satisfactorio
		Pasillos 1° piso Pasillo mide 153 cm por 190 cm, sin espacio suficiente para la libre movilidad.	Cumplimiento satisfactorio
		Pasillos 2° piso Pasillo posee 160 cm de ancho y radio de movilidad de 360°.	Cumplimiento total
Escaleras	Ancho libre de 120 cm, material duro y antideslizante, máximo 16 escalones	Piso de madera resbaladizo, pasamanos de un solo lado, ancho libre	Cumplimiento medio

	seguidos. Huella 33 cm, contrahuella 18 cm.	es inferior al establecido	
Habitaciones	Pasillo de 120 cm, espacio libre de 150 cm de diámetro, anchura entre muebles de 100 cm, espacio lateral 90 cm.	La habitación 3 es la única que cumple con los parámetros establecidos. En su mayoría las habitaciones poseen dimensiones pequeñas.	Cumplimiento parcial
	<p>Mobiliario</p> <p>Altura de la cama 50 cm, mesa de noche 57.5 cm, el armario debe tener fácil manipulación.</p> <p>Tomacorrientes e interruptores de luz a alturas adecuadas.</p>	Habitación 2 y 5 cumple requisitos pero carece de espacio suficiente. Habitación 3 es la más espaciosa.	Cumplimiento parcial
Cuartos de baño	Sanitarios adosados a la pared, lavabo y	Los cuartos de baño de la mayoría de las	Cumplimiento parcial

	<p>ducha de grifería monomado, barras de apoyo y pisos antideslizantes.</p>	<p>habitaciones son relativamente pequeños y carecen de elementos de apoyo.</p>	
Jardines	<p>Jardines elevados o a nivel sin escalones, fuentes con sistemas de drenaje, control en el crecimiento de las plantas, arboles cercados.</p>	<p>El jardín es espacioso, la fuente cuenta con sistema de drenaje y los arboles cercados.</p>	<p>Cumplimiento satisfactorio</p>

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 5

PROPUESTA

5.1. Ejes de modificación prioritarios para mejorar la calidad y servicio al cliente

En este capítulo se hará una propuesta sobre posibles modificaciones a realizarse en las instalaciones del hotel, resultantes del análisis al que fue sometido previamente el establecimiento. Las propuestas establecidas para este hotel serán sencillas y de fácil adaptación, pensando en la arquitectura del hotel, la ornamentación y sobre todo el espacio disponible puesto que este es reducido. Por esta razón los parámetros a ser tomados en

cuenta para las propuestas son los sugeridos por el Manual de Accesibilidad Universal para hoteles.

5.2. Hotel Boutique Orilla del Rio

El hotel tiene una decoración de tipo clásico, las siguientes propuestas son sencillas y se han dividido en distintas áreas que pueden ser modificadas o no basadas en las razones a continuación.

5.2.1. Sectores de modificación

a. Entrada Principal

De acuerdo al manual, el cartel informador con el nombre del hotel debe ser adosado a la pared principal o sujeto al pavimento con letras en alto relieve y claras, además debe estar iluminado en las noches. Adicional para facilitar el traslado de un huésped se puede colocar una rampa de pendiente suave en la entrada de la calle hacia el hotel. Para las escaleras que se encuentran en la entrada hacia el lobby se podría colocar una rampa móvil la cual debe disponer de un sistema seguro de fijación y ser de un material resistente.

b. Recepción

De acuerdo con el manual el mostrador de recepción debería tener dos alturas para facilitar la atención al cliente, además poseer un elemento de sujeción de bastones y muletas.

c. Pasillos planta baja

En el pasillo que conecta la recepción con las áreas estanciales, aprovechando el espacio existente, se debería colocar una rampa móvil o desmontable para facilitar el paso de los huéspedes con sillas de ruedas o andadores.

d. Áreas estanciales

Esta área de uso estancial tiene 3 ambientes, pero no existe un espacio libre para la circulación. Por tanto según lo establecido en el manual sería necesario que se repositionen los muebles de tal manera que existan caminos libres de anchura de 90 cm y al menos un espacio donde se pueda inscribir un cilindro de 150 cm de diámetro. El mobiliario utilizado debe ser colocado de un solo lado del área estancial o movido de tal manera que no represente un obstáculo.

Sería recomendable optar por rampas desmontables de madera u otro material resistente para compensar los desniveles que existen en esta área.

e. Área estancial segundo piso

La sala de estar en su mayoría cumple las medidas establecidas en cuanto a mobiliario y espacios, sin embargo como decoración se encuentra una lámpara que no posee una altura adecuada como la recomendada por el manual. Se debe reemplazar esta lámpara o colocarla por encima de los 210 cm de espacio libre de altura establecidos.

f. Habitaciones

De las 6 habitaciones que contiene el hotel, solo una cuenta con un espacio considerable para el movimiento de una persona en silla de ruedas y cumple en su mayoría con los parámetros establecidos en el manual. Para el resto de habitaciones una opción sería redecorar de tal manera que se puede cumplir, no en su totalidad pero si de manera parcial con el espacio libre que se requiere. Se deben colocar los números de las habitaciones en formato braille y en alto relieve del lado derecho de las puertas de acceso para facilitar la identificación a huéspedes con discapacidad visual. También se sugiere colocar material informativo en formato braille dentro de cada una de las habitaciones con el fin de que los huéspedes con discapacidad visual tengan acceso a la misma. Las manivelas de las puertas son de perilla por lo que deberían ser reemplazadas por palancas, las cuales son de fácil manipulación.

g. Cuartos de baño

De manera general los cuartos de baño poseen espacio reducido, una de las soluciones para cumplir con parte de los requisitos, sería colocar pisos antideslizantes, barras de apoyo que faciliten el traslado, así como también la incorporación de un termostato que regule la temperatura. En los cuartos de baño que poseen un mayor espacio, de acuerdo con el manual sería recomendable como parte del servicio del hotel se ofrezcan sillas de rueda para ducha o a su vez condicionar duchas con asientos abatibles.

h. Escaleras y pasamanos

Se recomienda en la medida que sea posible colocar al inicio y finalizar de las escaleras franjas transversales, las cuales permiten dar aviso a las personas con discapacidad visual de este elemento. Para complementar la orientación de personas invidentes se recomienda realizar en los pasamanos grabaciones del tipo braille que permitan conocer hacia qué nivel o habitaciones conduce la escalera.

5.2.2. Áreas que no se recomienda modificar debido a que afectarían la arquitectura del hotel

- *Los cuartos de baño:* no se deberían modificar en estructura puesto que debería reconstruirse en su totalidad y esto dañaría una gran parte el diseño de la habitación e implicaría un alto costo.
- *Estructura total de escaleras:* no cuentan con el ancho reglamentario y modificarlas en su totalidad significaría destruir una gran parte de la infraestructura.
- *Las puertas:* Tienen menos del ancho reglamentario puesto que difícilmente entraría una silla de ruedas, el destruir la entrada de las habitaciones para realizar una ampliación y reemplazar cada una de las puertas, dañaría significativamente la estructura y representa una alta inversión.

5.3. Capacitación del personal

La constante capacitación del personal en áreas de servicio al cliente es esencial. Es importante la preparación de los trabajadores para poder comunicarse con personas que posean algún tipo de discapacidad, donde se los trate de manera equitativa, incluyente pero sobre todo se brinde un servicio de calidad.

El personal solo requiere de conocimientos básicos que sean puestos en práctica al momento de tener un huésped con algún tipo de discapacidad, el objetivo es que se brinde una solución y sean tratados con igualdad.

Es por esto que en la formación técnico-profesional del personal que labora en un establecimiento turístico, en este caso un hotel, es necesario trabajar en tres campos complementarios:

1. *Identificación, manejo y ayuda a la persona con discapacidad:* Es necesario que la persona conozca la generalidad de la posible discapacidad que presente el cliente para poder entender el orden de sus limitaciones y la forma de poder asistirlo y ayudarlo.
2. *Guías de asistencia y uso de las instalaciones:* Disponer de medidas y material de fácil comprensión que le sirva de guía para poder asistir al turista o usuario con discapacidad.
3. *Asesoría profesional:* Tener a la mano profesionales especializados ante una necesidad que sobrepase los límites del conocimiento básico del personal que labora en el hotel.

5.4. Propuesta de un Plan Operativo de actividades para el Hotel Boutique Orilla del Río

Con el objetivo de contribuir a la mejora de la infraestructura, adecuación de espacios, adquisición de herramientas tecnológicas que faciliten el desarrollo de las actividades de turistas con necesidades específicas de accesibilidad se desarrolló una propuesta de un plan operativo que muestre de manera organizada como los directivos del hotel pueden desarrollar cada una de las actividades propuestas, incluida la capacitación al personal profesional que labora dentro del Hotel Boutique Orilla del Río. Dentro del plan se establecieron plazas de tiempo y los respectivos responsables para su efectiva ejecución; la lista de los posibles profesionales responsables de capacitaciones en temas de accesibilidad se encontrar adjuntos en la sección de anexos.

Tabla IV: Plan Operativo de Actividades

ESTRATEGIA	PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDADES	TIEMPO	ENCARGADO
Mejorar las capacidades del talento humano del hotel	Formación en conocimiento del servicio inclusivo	Capacitación en discapacidad y accesibilidad	Taller de discapacidad: Tipos y abordaje de personas con discapacidad	2 veces al año	Fisioterapeuta
			Taller acerca de manejo del turista con ayudas técnicas	2 veces al año	Fisioterapeuta
			Curso sobre normas de accesibilidad universal y/o internacional	1 vez en el año	AENOR Internacional
Fomentar espacios accesibles para una atención de calidad a las personas con discapacidad	Mejoramiento y desarrollo de estructura accesible	Adecuación de la infraestructura e implementación de información accesible	Adquisición de TICS para la facilidad y manejo del huésped	Durante el año en curso	Directivos del hotel
			Construcción de un mostrador de dos alturas para recepción	Durante el año en curso	Directivos del hotel, arquitecto
			Rediseño de espacios: áreas estanciales y dormitorios	Durante el año en curso	Directivos del hotel, diseñador de interiores
			Adquirir y reemplazar manivelas de palanca para las puertas de las habitaciones	Durante el año en curso	Directivos del hotel
			Adquisición de elementos de apoyo para los cuartos de baños	Durante el año en curso	Directivos del hotel
			Adecuación de escaleras y pasamanos	Durante el año en curso	Directivos del hotel
			Incorporación de información en formato braille	Durante el año en curso	Directivos del hotel
Fortalecer la imagen corporativa en el manejo del turismo accesible	Promoción y comercialización de sus servicios	Difusión a través de medios publicitarios	Difusión a través de redes sociales y plataformas de reservaciones	Durante el año en curso	Directivos del hotel y RRPP
			Actualizar información de página web	Cada mes	Directivos del hotel y RRPP
			Afiliación a asociaciones: AHOTEC, FEDENIF	Durante el año en curso	Directivos del hotel y RRPP
			Spot publicitarios en medios de comunicación	Durante el año en curso	Directivos del hotel y RRPP

5.5. Marco Lógico

Dentro del proyecto se desarrollaron dos marcos lógicos para estructurar de una manera organizada la planificación estipulada en el plan operativo lo cual contribuirá a la solución de la problemática de calidad existente en el Hotel Boutique Orilla del Río. El marco lógico consta de indicadores, medios de verificación y supuestos; mediante los indicadores se podrá medir el nivel de cumplimiento de las actividades propuestas, el monitoreo se realizará a través los medios de verificación y los supuestos son los factores internos o externos que determinarán la efectividad en las actividades planteadas.

Tabla V: Marco Lógico infraestructura

RESUMEN NARRATIVO DE LOS OBJETIVOS		INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Se fomenta espacios accesibles dentro del establecimiento	Aumento del 40% de los espacios accesibles en el hotel	Evaluación según la norma de accesibilidad vigente	Optimo estado financiero y liquidez
PROPOSITO	Crear una ambiente idóneo para los clientes que requieran algún tipo de accesibilidad	Incremento de las ventas en 5% en clientes que requieran de espacios accesibles	Registro y estadísticas de ventas disponibles en el hotel	Disponen de políticas de accesibilidad
COMPONENTES	Adecuación de la infraestructura e implementación de información accesible	Se incrementara en un 30% los instrumentos e información accesible en el hotel	Inventario de los nuevos elementos e información accesible	Existe una demanda propicia para este servicio
ACTIVIDADES	Adquisición de TICs para la facilidad y manejo del huésped	Presupuesto por designar	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas • Registro de fotos • Informe de las remodelaciones • Contrato del personal que llevara a cabo la obra 	Disponen de recursos y estabilidad financiera para su adquisición
	Construcción de un mostrador de dos alturas para recepción			
	Rediseño de espacios: áreas estanciales y dormitorios			
	Adquirir y reemplazar manivelas de palanca para las puertas de las habitaciones			
	Adquisición de elementos de apoyo para los cuartos de baños			
	Adecuación de escaleras y pasamanos			
	Incorporación de información en formato braille			

Tabla VI: Marco Lógico capacitación

RESUMEN NARRATIVO DE LOS OBJETIVOS		INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Se mejora las capacidades del talento humano del hotel sobre servicio inclusivo	Dentro de un año, el 75% del personal estará capacitado en materia de accesibilidad y discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones que recibe el personal de talleres o cursos aprobados. • Evaluaciones realizadas al personal. 	Optimo estado financiero y liquidez
PROPOSITO	Se brinda una atención de calidad y servicio inclusivo a las personas en el hotel	Incremento del 10% en el número de clientes satisfecho con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Comentarios positivos en las páginas de reservas, blogs y asesores de viajes online 	Personal altamente capacitado
COMPONENTES	Capacitación en discapacidad y accesibilidad	Se realizara el 80% de los cursos y/o talleres planificados	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripciones de los cursos y/o talleres sobre discapacidad y accesibilidad. 	Cursos eficientes para lograr la correcta capacitación del personal
ACTIVIDADES	Taller de discapacidad: Tipos y abordaje de personas con discapacidad	\$150	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas • Registro de asistencia • Fotos 	Asistencia y predisposición del personal y los directivos del hotel
	Taller acerca de manejo del turista con ayudas técnicas	\$150		
	Curso sobre normas de accesibilidad universal y/o internacional	\$800		

CONCLUSIONES

1. La elaboración de este trabajo ha permitido conocer y entender ampliamente sobre temas de accesibilidad, discapacidad, turismo accesible y sobre todo acerca de la problemática de la inclusión de personas con discapacidad.
2. A lo largo de los años el turismo accesible se ha venido desarrollando como una parte importante de las nuevas tendencias de la industria turística puesto que representa un nicho de mercado creciente.
3. En el Ecuador, el tema de la discapacidad se ha venido desarrollando desde hace algún tiempo atrás, el apoyo de organismos gubernamentales y el sector privado ha permitido la inclusión de este tipo de personas en nuestra sociedad.
4. Existen diversas normas y políticas de accesibilidad que se encargan de regular que los espacios cuenten con las características necesarias para que una persona con discapacidad pueda desenvolverse libremente.
5. El Manual de Accesibilidad Universal para hoteles es una herramienta que propone requisitos indispensables de accesibilidad que un hotel puede aplicar dentro de sus instalaciones para mejorar su calidad y servicio al cliente.

6. El Hotel Boutique Orilla del Rio actualmente no se encuentra preparado para poder implementar en su totalidad normas y políticas de accesibilidad, debido a que sus instalaciones son reducidas y dificultan la movilidad de personas en especial con movilidad reducida.
7. Las zonas con mayor accesibilidad dentro del hotel son los jardines puesto que poseen de un espacio amplio y adaptado para el desenvolvimiento de los huéspedes con discapacidad.
8. Debido al estilo clásico del hotel es difícil realizar una reestructuración total por esto se opta por la incorporación de pequeños elementos que contribuyan a solucionar la problemática de la accesibilidad.
9. El análisis realizado será de gran utilidad para que los directivos del establecimiento hotelero reconozcan sus fortalezas y debilidades en la atención a personas con discapacidad e incorporen normas y políticas de accesibilidad.

RECOMENDACIONES

1. Los organismos competentes deben llevar registros de las personas con discapacidad que realizan turismo interno en el país. De igual manera es recomendable llevar estadísticas sobre los turistas con discapacidad que ingresan y salen del país, para conocer la demanda actual que este nicho de mercado representa.
2. Debido a esta nueva tendencia, se recomienda que los directivos de los establecimientos hoteleros estén al tanto de las normas y políticas de accesibilidad existentes, así como también de las guías y manuales que poseen los requerimientos generales para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad.
3. Se debe incorporar material informativo en sistema braille para facilitar la comunicación entre el huésped con discapacidad visual y el personal del

hotel. Igualmente numerar las habitaciones con formato braille para facilitar la ubicación de las mismas.

4. La incorporación de sistemas de ampliación de audio y el uso de aparatos tecnológicos como tableros de comunicación permitirán una mejor interacción con los huéspedes que sufren de discapacidad auditiva.
5. Considerando que el hotel tiene un bajo nivel de accesibilidad para personas con movilidad reducida, sería factible la adquisición de TICS como orugas salva escaleras, rampas portátiles fijas, enrollables o plegables y grúas de piscina.
6. Se sugiere tener en cuenta las observaciones realizadas en el capítulo 4 posterior al análisis, las cuales permitirán mejorar el nivel de accesibilidad en el hotel Orilla del Rio.
7. La calidad en el servicio es de suma importancia, por tanto es necesario que los directivos del hotel se aseguren de que el personal reciba capacitaciones acerca de discapacidad, accesibilidad y atención al cliente con capacidades especiales.
8. Los organismos competentes deben incentivar a los propietarios de los establecimientos hoteleros a mejorar la calidad en el servicio y a implementar las normas de accesibilidad mediante reconocimientos, capacitación, talleres, premios, etc.
9. Implementar la accesibilidad dentro de un hotel supone un a alta inversión económica y un largo proceso, aun mas cuando la infraestructura no es la adecuada,

sin embargo se considera como una iniciativa necesaria orientada a brindar un servicio inclusivo y con calidez humana.

BIBLIOGRAFÍA

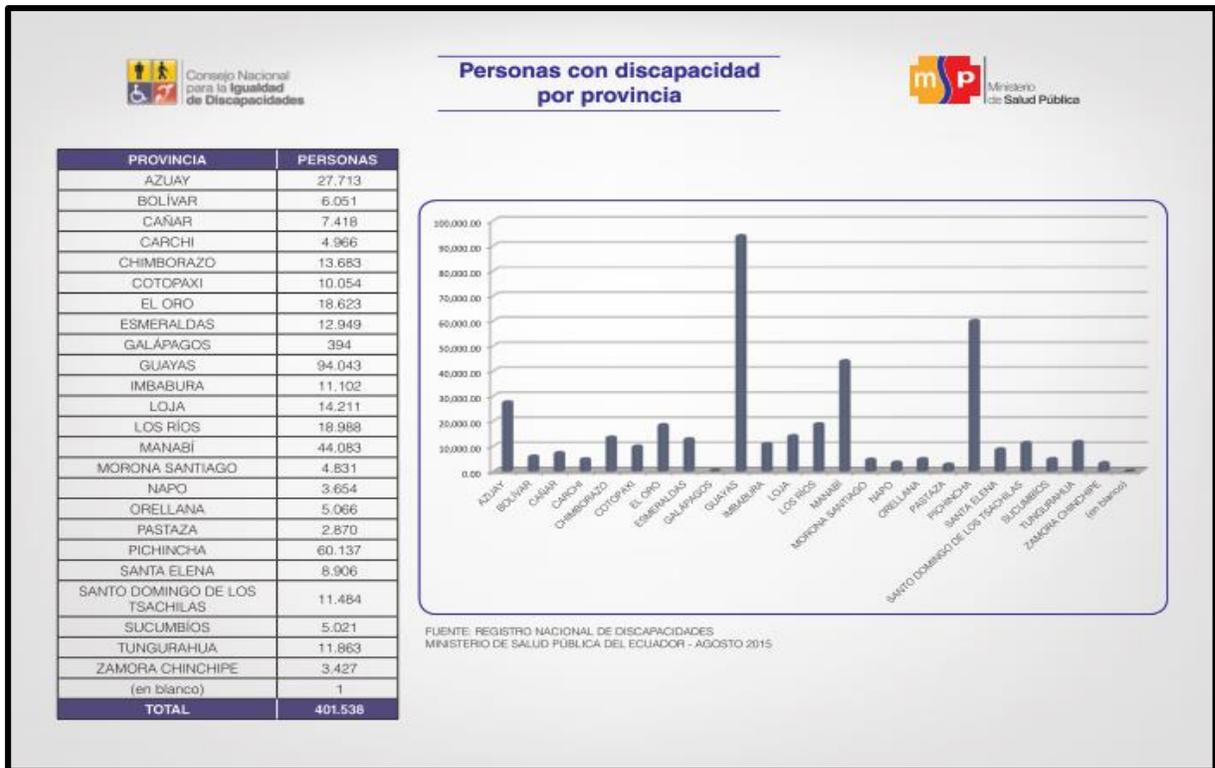
- Accesible, T. (s.f.). *Turismo Accesible*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de <http://www.turismo-accesible.com/discapacidad/>
- COCEMFE. (2015). *Observatorio de la Discapacidad*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2015, de <http://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/accesibilidad/definicion/>
- CONADIS. (25 de Septiembre de 2012). *CONADIS*. Recuperado el 08 de diciembre de 2015, de www.consejodediscapacidades.gob.ec
- Construmatica. (04 de Marzo de 2014). *Construmatica*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2015, de http://www.construmatica.com/construpedia/Barreras_Arquitect%C3%B3nicas.
- Darcy, & Dickson. (2009). *A Whole-of-Life Approach to Tourism: The case for Accesible Tourism Experiences*, *Journal Of Hospitality and Tourism Management*.
- Darcy, s. (2006). *Setting a Rism for Cooperative Research Centre, Gold Coast.esearch Agenda for Accesible Tourism, Sustainable Tourism*
- *Definición.De. (s.f.). Definición.De. Recuperado el 8 de febrero de 2016, de Sitio web de Definicion.De: www.definicion.de/accesibilidad/.*
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2003). *Barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region*.

- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014), Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid.
- Fundación Saldarriaga Concha. (Abril de 2011). ¿Qué es inclusión?: Red Papaz. Recuperado el 8 de Febrero de 2016, de Sitio web de Red Papaz: www.redpapaz.org
- Grunewald, L. e. (1996). *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*. AMSCA y Fundacion Delia Lascano de NAPP.
- Jose Viteri. (2009). Economy research & Freakonomics. 11 de febrero del 2016, de Jose Viteri Sitio web: www.joseviteri.com/2009/06/que-es-estacionalidad.html
- MINTUR. (2014). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 08 de diciembre de 2015, de www.turismo.gob.ec
- Consuelo Ibañez Martínez. (2012). ¿Qué es la incidencia y prevalencia de una enfermedad?. 8 de febrero del 2016, de MADRIMASD Sitio web: www.madrimasd.org
- OMS. (2011). *Organizacion Mundial de la Salud*. (OMS, Editor) Recuperado el 25 de Noviembre de 2015, de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Oddone, C. N. (2000). Mercados emergentes y crisis financiera internacional. Juan Carlos Martínez Coll.
- OMT. (27 de Enero de 2015). *Organizacion Mundial del Turismo*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>
- ONU. (2006). *Naciones Unidas*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Temas de salud: Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 8 de febrero de 2016, de Sitio web de Organización Mundial de la Salud: www.who.int/topics/disabilities/es/
- Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*, OMT, Madrid.
- Real Academia Española. (s.f.). RAE. Recuperado el 8 de febrero de 2016, de Sitio web de RAE: www.dle.rae.es/?id=KhgporU
- Salud, O. M. (2011). *Informe Mundial sobre la discapacidad*. Malta: OMS.
- Sierra, O. (13 de Enero de 2010). *Atendiendo Necesidades*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de <http://atendiendonecesidades.blogspot.com/2012/11/distintos-tipos-de-discapacidad-y-sus-caracteristicas.html>.
- Sociedad y Técnica, S. S. (2007). *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Transport, R. (04 de Julio de 2014). *TRANSPORT*. Recuperado el 08 de Diciembre de 2015, de <http://transport.ec/nacional/el-turismo-accesible-en-ecuador-empezo-en-banos-de-agua-santa-entrevista/>
- Ureba, A. A. (2006). *Código de Urbanismo de la comunidad de Madrid: normativa autonómica y estatal*. . Madrid: La Ley.

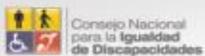
ANEXOS

ANEXOS A: Registro Nacional de Discapacidades.



Fuente: CONADIS

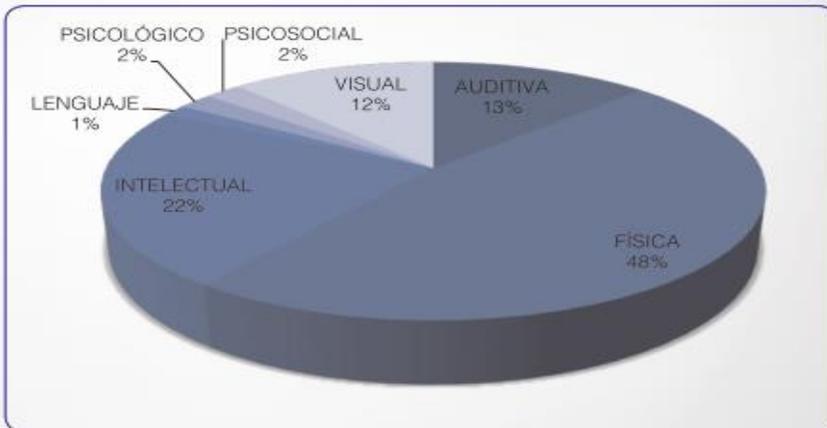
Fuente: CONADIS



Personas con discapacidad



TIPO DE DISCAPACIDAD	PERSONAS
AUDITIVA	50,580
FÍSICA	191,384
INTELLECTUAL	90,259
LENGUAJE	5,562
PSICOLÓGICO	7,913
PSICOSOCIAL	8,706
VISUAL	47,134
TOTAL	401,538



FUENTE: REGISTRO NACIONAL DE DISCAPACIDADES
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR - AGOSTO 2015

**ANEXOS B: Ley Orgánica de Discapacidad. (Artículos relacionados con
accesibilidad)**

SECCIÓN CUARTA

DE LA CULTURA, DEPORTE, RECREACIÓN Y

TURISMO

Artículo 44.- Turismo accesible.- La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

SECCIÓN SÉPTIMA

DE LA ACCESIBILIDAD

Artículo 58.- Accesibilidad.- Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o personas con discapacidad tienen derecho a ser acompañadas por auxiliares animales debidamente entrenados y calificados para cubrir sus necesidades. La permanencia y acompañamiento podrá efectuarse en los espacios y ambientes que permite el acceso a personas. Ninguna disposición pública o privada podrá impedir la libre circulación y el ejercicio de este derecho, a excepción de los centros de salud.

Los animales adiestrados deberán ser debidamente certificados por la autoridad sanitaria competente.

PARÁGRAFO 1º

DE LA ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO Y AL TRANSPORTE

PÚBLICO Y COMERCIAL

Artículo 60. - Accesibilidad en el transporte.- Las personas con discapacidad tienen

derecho a acceder y utilizar el transporte público.

Los organismos competentes en tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en las diferentes circunscripciones territoriales, previo el otorgamiento de los respectivos permisos de operación y circulación, vigilarán, fiscalizarán y controlarán el cumplimiento obligatorio de las normas de transporte para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y establecerán medidas que garanticen el acceso de las personas con discapacidad a las unidades de transporte y aseguren su integridad en la utilización de las mismas, sancionando su inobservancia.

Se adoptarán las medidas técnicas necesarias que aseguren la adaptación de todas las unidades de los medios de transporte público y comercial que sean libres de barreras y obstáculos y medidas.

Artículo 61.- Unidades accesibles.- Los organismos competentes para conceder permisos de operación a organizaciones de taxis, exigirán que al menos un porcentaje de sus unidades cuenten con las adecuaciones técnicas necesarias para transportar a personas con discapacidad con movilidad reducida, en función de las necesidades de la respectiva circunscripción territorial, de conformidad con el reglamento de esta Ley.

Artículo 62.- Identificación y permiso de circulación de automotores.- La autoridad competente en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial emitirá gratuitamente la

identificación a los vehículos que se utilicen para la transportación de las personas con discapacidad y llevará un registro numerado de las mismas.

La identificación contendrá de manera visible el símbolo internacional de accesibilidad, la respectiva numeración de registro, el número de cédula o el registro único de contribuyentes de la persona acreditada y el período de validez.

Estos vehículos estarán exentos de prohibiciones municipales de circulación.

PARÁGRAFO 2º

DE LA ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN

Artículo 63.- Accesibilidad de la comunicación.- El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación; garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida en común.

Artículo 64.- Comunicación audiovisual.- La autoridad nacional encargada de las

telecomunicaciones dictará las normas y regulará la implementación de herramientas humanas, técnicas y tecnológicas necesarias en los medios de comunicación audiovisual para que las personas con discapacidad auditiva ejerzan su derecho de acceso a la información.

Dentro de las normas se establecerá la obligación de incorporar a un intérprete de lenguaje de señas ecuatoriana y/o la opción de subtítulo en los contenidos de programas educativos, noticias, campañas electorales y cultura general.

Además, se establecerá la obligación a los medios de comunicación audiovisual y de radio para la emisión de un programa semanal en que las personas con discapacidad puedan interactuar.

Artículo 65. - Atención prioritaria en portales web.- Las instituciones públicas y privadas que prestan servicios públicos, incluirán en sus portales web, un enlace de acceso para las personas con discapacidad, de manera que accedan a información y atención especializada y prioritaria, en los términos que establezca el reglamento.

Artículo 66.- Accesibilidad en bibliotecas.- Las bibliotecas públicas y privadas, procurarán incorporar recursos humanos y materiales, infraestructura, apoyos técnicos y tecnologías adecuadas que permitan el acceso de las personas con discapacidad.

Artículo 67.- Excepciones o limitaciones a los derechos de autor y derechos conexos.- Las personas con discapacidad están exentas de la autorización del titular de los derechos de autor o conexos, y del pago de remuneración alguna a dicho titular, para adaptar, traducir y distribuir las obras y materias protegidas; así como, para comunicar y poner a disposición de los sujetos públicos por medios interactivos, alámbricos e inalámbricos, de manera digital o analógica o para producir y proporcionar formatos accesibles de dichas obras o materias, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1. Que la obra se suministre exclusivamente para el uso de personas con discapacidad, siempre que dicha utilización guarde relación directa con la discapacidad específica de que se trate;
2. Que la persona u organización que desee realizar cualquier uso legítimo de una obra al amparo del presente artículo tenga acceso legal a la obra o a una copia de la misma;
3. Que la obra se adapte a un formato accesible sin introducir más cambios que los necesarios a la naturaleza del formato original; y,
4. Cuando la actividad se lleve a cabo sin fines comerciales.

Para que las personas con discapacidad se beneficien de los formatos accesibles a que se refiere este artículo, su respectiva condición deberá estar acreditada por la autoridad sanitaria nacional.

Artículo 68.- Excepciones o limitaciones exclusivas para las entidades con ánimo de lucro.- Los derechos contemplados en el artículo anterior, se harán extensivos a las entidades con ánimo de lucro, cuya actividad se encuentre vinculada exclusivamente a favor de las personas con discapacidad, para permitir el alquiler comercial de copias en formato accesible, siempre que se configure una (1) de las siguientes condiciones:

1. Que la actividad se realice en la medida en que esos usos recaigan dentro de las excepciones y limitaciones normales a los derechos exclusivos que se permiten sin remunerar a los titulares del derecho de autor;
2. Que la actividad sea realizada sin fines lucrativos y exclusivamente para hacer extensivo el acceso de obras a las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones que las demás; o,
3. Que la obra o copia de la obra que ha de convertirse a formato accesible no esté razonablemente disponible en un formato idéntico o prácticamente equivalente que

permita el acceso a las personas con discapacidad y que la entidad que proporciona este formato accesible notifique sobre dicho uso al titular del derecho de autor y que se pague una compensación adecuada para los titulares de dicho derecho.

Artículo 69.- Indicación de prohibición y puesta a disposición de formatos accesibles.- En los formatos accesibles a los que se refieren los artículos anteriores, se señalará expresamente la circunstancia de haber sido realizados bajo la excepción de estos artículos e indicando la prohibición de su distribución y puesta a disposición, a cualquier título, a personas que su discapacidad no se encuentre legalmente acreditada.

Artículo 70.- Lengua de señas.- Se reconoce la lengua de señas ecuatoriana como lengua propia y medio de comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

Se incorporará progresivamente el servicio de intérpretes de la lengua de señas ecuatoriana en las instituciones públicas, así como la capacitación de las y los servidores públicos en la misma.

ANEXOS C: Modelo de entrevista a profesionales especializados en fisioterapia y rehabilitación.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



LICENCIATURA EN TURISMO

Proyecto: “Lineamientos para la adaptación de normas y políticas de accesibilidad en el Hotel Boutique Orilla del Río”

La entrevista ha sido diseñada para profesionales que trabajen con personas con discapacidades con el objetivo de reunir información acerca de la situación actual de la accesibilidad en el Ecuador haciendo énfasis en la industria turística y de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Son seis preguntas, de las cuales se pueden derivar otras mientras el entrevistado acceda a proporcionar información significativa para esta investigación académica.

1. ¿Desde su punto de vista profesional, cómo describiría la situación actual de las personas con discapacidades en el Ecuador, en temas como: Salud, Educación y Trabajo?
2. ¿Con respecto al tema de la accesibilidad, cual crees usted que es la situación actual

del Ecuador frente a otros países?

3. ¿En el ámbito turístico, cree usted que el país y la ciudad están preparados para recibir turistas con discapacidades?
4. ¿En el área de alojamiento, cuáles cree usted que son los requisitos básicos de un hotel para una persona con discapacidad, con respecto a infraestructura, espacios abiertos, accesos al hotel, sanitarios, habitaciones, etc.?
5. ¿Cuáles son los conocimientos base que debería tener el personal que labora en un hotel en cuanto a cómo tratar a un turista con cualquier tipo de discapacidad?
6. ¿Tiene alguna experiencia en algún establecimiento turístico con el trato y la atención recibida a una persona con discapacidad?



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



LICENCIATURA EN TURISMO

Proyecto: “Lineamientos para la adaptación de normas y políticas de accesibilidad en el Hotel Boutique Orilla del Rio”

La entrevista ha sido diseñada para profesionales que trabajen con personas con discapacidades con el objetivo de reunir información acerca de la situación actual de la accesibilidad en el Ecuador haciendo énfasis en la industria turística y de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Son seis preguntas, de las cuales se pueden derivar otras mientras el entrevistado acceda a proporcionar información significativa para esta investigación académica.

***Dr. Gustavo Bocca** – Medico Fisiatra- Ex Presidente de la Sociedad de Medicina Física y Rehabilitación.*

1. ¿Desde su punto de vista profesional, cómo describiría la situación actual de las personas con discapacidades en el Ecuador, en temas como: Salud, Educación y Trabajo?

Bueno en realidad ha mejorado, pero aún queda mucho por hacer, a veces es un poco más la propaganda que la realidad, ya que en educación se habla de la inclusión, pero por experiencia propia, los padres hablan sobre discriminación. Muchos padres buscan hasta 14 escuelas y no los aceptan a los niños, debe existir sensibilización en los maestros, capacitaciones. Sensibilizar es realizar programas educativos como parte de pensum y mallas curriculares en los lugares donde se forman los maestros. En cuanto a trabajo, se ha mejorado e incluso existen leyes que exigen la inclusión de las personas con discapacidad, pero al no tener una formación profesional necesaria hace que las ofertas de trabajo para ellos disminuyan.

2. ¿Con respecto al tema de la accesibilidad, cual crees usted que es la situación actual del Ecuador frente a otros países?

En realidad el problema es que no se ha hecho un trabajo en conjunto, la accesibilidad se ha mejorado en muchas partes de Guayaquil con respecto a la regeneración urbana por parte del municipio, pero eso no es todo, todavía existen muchos lugares en Guayaquil, que no poseen accesibilidad, veredas, bordillos. En lugares donde se construyeron rampas, existen desniveles que no permiten que las sillas de ruedas circulen de manera cómoda. Debería implementarse una sola política de accesibilidad para todo el país, ya que en muchos lugares como los cantones no existe accesibilidad, se cree que adecuar un sitio para un apersona discapacitada es construir un rampa, pero

eso no es todo. Falta muchísimo por hacer en accesibilidad en todo el país, en el transporte, en las universidades, en los colegios.

3. ¿En el ámbito turístico, cree usted que el país y la ciudad están preparados para recibir turistas con discapacidades?

No, no están preparados, salvo que vayan al Malecón 2000, es el único lugar donde yo he podido comprobar que existe accesibilidad para personas con silla de ruedas, ya que pueden recorrer desde el mercado artesanal hasta las peñas sin ningún problema, pero si usted va a otros sitios turísticos, la cosa cambia, ya que no hay acceso a los lugares. Por ejemplo en museos no existe la accesibilidad necesaria, ya que pueden acceder mediante una rampa, pero acto seguido se encuentra con escalones que no permiten la facilidad de una silla de ruedas, de personas con muletas, y no solamente ellos sino las personas con discapacidad visual o auditiva que no tienen quien les interprete. Por ejemplo lenguaje de señas, para personas con discapacidad auditiva, igualmente personas con discapacidad visual que necesitan de la lectura braille. Si usted va a un museo y no tiene la guía braille, y tiene problemas auditivos y no tiene alguien que sepa de lenguaje de señas, no se podrá comunicar, por lo tanto aún existe la discriminación.

4. ¿En el área de alojamiento, cuáles cree usted que son los requisitos básicos de un hotel para una persona con discapacidad, con respecto a infraestructura, espacios abiertos, accesos al hotel, sanitarios, habitaciones, etc.?

Lamentablemente existen muchos problemas, yo me he hospedado en hoteles de 4 estrellas, de 5 estrellas, aquí y en el extranjero que no los tienen. Puede ser que tengan una rampa que les facilite la accesibilidad hasta el lobby, pero en cuanto se sube a un ascensor, los botones no se encuentran a la altura de una persona con silla de ruedas y ya no pueden subir. Las puertas de las habitaciones no cuentan con las medidas necesarias de las normas INEN para una silla de ruedas. Las habitaciones deben contar con toda la accesibilidad posible, que no existan muros, que haya barandas, elementos de apoyo en los baños, debe haber un espacio para circular en la habitación, por ejemplo el espacio entre la cama y el televisor es muy estrecho. Los hoteles no cuentan con ese tipo de accesibilidad, estamos hablando de hoteles de 5 estrellas como Sheraton, Hilton Colon, Whyndham.

5. ¿Cuáles son los conocimientos base que debería tener el personal que labora en un hotel en cuanto a cómo tratar a un turista con cualquier tipo de discapacidad?

Primero tienen que prepararlos, tienen que llamar a las personas que saben de

rehabilitación para que les den charlas, comenzando por conceptos de discapacidad entrenando a un grupo de personas que manejen lenguaje de señas, otros que sepan cómo manejar a una persona con discapacidad visual, conocimientos básicos y sencillos, que solo necesitan un poco de voluntad, sería fantástico que cuenten con esto. Acondicionar los lugares o restaurantes, la idea es que el turista con discapacidad pueda desplazarse dentro de ese hotel sin que lo estén guiando otras personas, de manera independiente.

6. ¿Tiene alguna experiencia en algún establecimiento turístico con el trato y la atención recibida a una persona con discapacidad?

Generalmente malas, en el ámbito personal yo soy una persona con discapacidad, tengo limitación de ciertas moviidades y a mí se me hace muy difícil cuando voy a un hotel y me encuentro con un baño donde hay una bañera que es muy alta, porque a mí se me hace complicado flexionar la cadera y tengo temor de caerme. No existen antideslizantes, y nadie te pregunta si tienes algo, ya que todas las discapacidades no están a la vista, hay muchos tipos de discapacidades que no se pueden ver pero que están en las personas, entonces no existe esa predisposición del personal para preguntar. Los mostradores de los hoteles son súper altos, las personas que tienen dificultades para mover sus cabezas, se les hace difícil, la experiencia es mala, sino

fuera porque las personas van con acompañantes, Tengo un amigo reumatólogo que tiene secuelas de poliomielitis y anda con dos bastones y se le complica enormemente desplazarse por un hotel sino fuera por la esposa que lo ayuda.

Muchas Gracias por la entrevista Dr. Gustavo.

Informe de la entrevista realizada a los profesionales que laboran con personas con discapacidades.

Acercas de la situación actual de las personas con discapacidades en el Ecuador podemos destacar que si bien es cierto el tema no está desarrollado completamente, el gobierno se encuentra realizando esfuerzos desde hace ya varios años atrás por lograr la inclusión de niños, jóvenes y adultos con discapacidad dentro de la sociedad. El grado de discriminación ha disminuido y gozan de ciertos beneficios, como escuelas y colegios creados para promover la inclusión especialmente de los niños y jóvenes con discapacidad. En Guayaquil, existe el centro de Rehabilitación SERLI, el cual además de brindar atención médica para personas con discapacidades, cuenta con una escuela que promueve la inclusión de estas personas.

En el ámbito de la salud, existen diferentes centros de rehabilitación para personas con discapacidad, los cuales en su mayoría son administrados por el gobierno, como el CRIE N° 12 y otros por entidades privadas como Fasinarm. Las ofertas laborales en la actualidad son reducidas para las personas con discapacidad, ya que muchos no cuentan con la educación completa, pero es ley que las empresas cuenten con un cierto porcentaje de personas con discapacidad laborando en sus empresas, ofreciéndoles las facilidades en diversos ámbitos como en la transportación.

En el tema de accesibilidad el Ecuador, se encuentra en desarrollo, ya que aún se puede notar que en diferentes puntos de la ciudad, así como también el transporte y señalización no es el adecuado para las personas con discapacidad, se ha trabajado mucho en las diferentes barreras arquitectónicas existentes pero aún se debe avanzar más. En lo relacionado al ámbito turístico se cree que la ciudad no está preparada para recibir en masa a los turistas con discapacidad, ya que existen muchas falencias en los servicios, tanto en hoteles, restaurantes y demás sitios turísticos. Dentro de un establecimiento hotelero deben existir requisitos básicos y necesarios para el libre desenvolvimiento de una persona con discapacidad como en la entrada principal, baños, habitaciones, pisos con suela antideslizante, etc. La atención para personas con discapacidad es primordial ya que el personal debería contar con capacitación básica y necesaria para el momento en que aborden a esta clase de personas. Charlas y encuentros serían de mucha ayuda, así como también la empresa debería trabajar en instructivos con lineamientos base para la atención.

El uso de TICS, es necesario al momento de no poder adecuar la infraestructura de un hotel, o realizar adecuaciones en la construcción. Además de conocer los equipos básicos que muchas personas con discapacidad utilizan y requieren ya que muchos de ellos dependen de manera primordial de ellos.

ANEXOS D: Modelo de entrevista realizada al gerente del Hotel Boutique Orilla del Rio.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO



Proyecto: “Lineamientos para la adaptación de normas y políticas de accesibilidad en el Hotel Boutique Orilla del Rio”

La entrevista ha sido diseñada para identificar el nivel de conocimiento que el administrador del hotel posee sobre accesibilidad y conocer su pre disponibilidad en aplicarlas.

Ing. Francisco García – Gerente General del Hotel Boutique Orilla del Rio

1. ¿Qué entiende usted por accesibilidad?

Que haya el espacio suficiente para que una persona discapacitada pueda movilizarse sin problemas, que los espacios estén correctamente ubicados, tengan el área suficiente y que nada obstaculice el paso.

2. ¿Cuán importante usted considera que es la accesibilidad en el ámbito turístico?

Es muy importante y es parte de los servicios que deberían ofrecer los establecimientos pero en nuestro caso ha sido difícil poder brindar este servicio a las personas con discapacidades porque esto inicialmente fue una casa y posteriormente adaptado como un hotel.

3. ¿Cree usted que la ciudad de Guayaquil es accesible en el ámbito turístico?

No es accesible, primero Guayaquil no es una ciudad turística más bien las personas llegan por negocios. Hay productos que se están desarrollando pero falta un poco de promoción, por lo general cuando hablan de Ecuador menciona más a otras ciudades que Guayaquil.

4. ¿Tiene algún conocimiento sobre las normas y políticas de accesibilidad que se aplican en establecimientos hoteleros?

Si tengo el conocimiento pero no las he estudiado en detalle porque no tenemos el espacio para aplicarlas.

5. ¿Cuán accesible es su hotel?

En cuestión de accesibilidad para personas con discapacidad no es accesible.

6. ¿Cree usted que es de vital importancia el contar con accesibilidad dentro de la infraestructura de su hotel?

Si nos beneficiaria, podríamos ampliar nuestro servicio y ofrecerlo a una población mayor pero tendríamos que ser bastante creativos para poder lograrlo.

7. ¿cree usted que el personal de su hotel está listo para recibir y dar el trato correspondiente a un turista con discapacidad?

Si, nuestro personal ha recibido la calificación de Qualitur a través del ministerio de turismo.

8. ¿Ha pensado en la creación e implementación de lineamientos que le ayuden con el cumplimiento de la normativa de accesibilidad?

Si lo he pensado pero sinceramente tendríamos que ser creativos para poder implementar parte de ellas.

9. ¿Ha considerado la incorporación de tics que contribuyan a brindar un mejor servicio dentro de su hotel a las personas con discapacidades?

No lo habíamos considerado pero me parece muy interesante lo que me comentaron sobre las identificaciones brailles, es unas de las cosas que se podría implementar sin problema.

10. ¿Estaría dispuesto a mejorar las infraestructuras de su establecimiento y hacerlas más accesibles?

Si estaría dispuesto a mejorarlas.

11. ¿Por qué cree usted que en el área de alojamiento exista un bajo interés en la aplicación de las normas de accesibilidad?

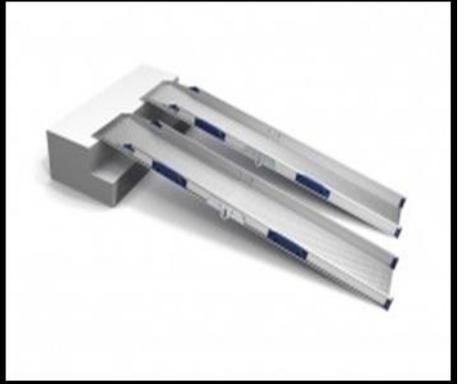
Es debido a todo el presupuesto y la planificación que se debe hacer para identificar que elementos modificar.

ANEXOS E: Herramientas tecnológicas y elementos de apoyo a incorporar en el Hotel Boutique Orilla del Rio.

TICS: Herramientas tecnológicas y productos de apoyo

Parte importante para la adecuación en términos de accesibilidad dentro del hotel es la incorporación de TICS o herramientas tecnológicas que contribuyan a que tanto el servicio brindado por parte del personal del hotel así como la estadía del huésped durante la visita al establecimiento sea placentera, de calidad y con profesionalismo.

<p>ORUGAS SALVAESCA LERAS</p>		<p>Modelo: LG2004 de Sunrise Medical</p> <p>Proveedor: Grupo MIMAS</p> <p>Página web: https://www.ortopediamimas.com</p> <p>Telf.: 63510535 – España</p>
		

		<p>Modelo: LG2004 de Sunrise Medical</p> <p>Proveedor: Grupo MIMAS</p> <p>Página web: https://www.ortopediamimas.com</p> <p>Telf.: 63510535 – España</p>
<p>RAMPAS DE ACCESO</p>		<p>Modelo: Rampas fijas de aluminio</p> <p>Proveedor: Grupo MIMAS</p> <p>Página web: https://www.ortopediamimas.com</p> <p>Telf.: 63510535 – España</p>
		<p>Modelo: Rampas fijas y plegables perfolight</p> <p>Proveedor: Grupo MIMAS</p> <p>Página web: https://www.ortopediamimas.com</p> <p>Telf.: 63510535 – España</p>

<p>GRÚAS DE PISCINA</p>		<p>Modelo: Grúa de piscina Bluone Proveedor: CUIDDO Página web: http://www.cuiddo.es/ Telf.: 916825691 – España</p>
<p>APOYO CUARTO DE BAÑO</p>		<p>Modelo: Asiento de ducha abatible Proveedor: CUIDDO Página web: http://www.cuiddo.es/ Telf.: 916825691 – España</p>
<p>APOYO CUARTO DE BAÑO</p>		<p>Modelo: Barras de apoyo de acero Proveedor: CUIDDO Página web: http://www.cuiddo.es/ Telf.: 916825691 – España</p>