



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

“Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión
Turística y Hotelera”

TRABAJO DE GRADUACION

Título del proyecto:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ACCESIBILIDAD
DE TURISTAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN
HOSTERÍAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

Autor: Carlos Marcelo Rivadeneira Ocaña

Director: Ivo Veloz

Riobamba – Ecuador

2011

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ACCESIBILIDAD DE
TURISTAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN HOSTERÍAS DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA. Presentado por: CARLOS MARCELO
RIVADENEIRA OCAÑA, y dirigida por: Lic. IVO VELOZ

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de
investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el
cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y
custodia en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Msc. Silvia Aldaz
Presidente del Tribunal

Lcdo. Ivo Veloz
Miembro del Tribunal

Ing. Margot Cali
Miembro del Tribunal

AUTORIA:

La responsabilidad del contenido de este proyecto de graduación, corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

AGRADECIMIENTO:

Los resultados de este trabajo están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación, a mis padres, mis profesores, que han compartido su conocimiento durante este período académico de vida y en especial a mi tutor el Dr. Ivo Veloz que me ha guiado a lo largo de este proceso.

DEDICATORIA:

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a DIOS que me ha dado la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa. A mis padres que me han dado la vida y han estado conmigo en todo momento, gracias por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado por momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco de corazón el que estén conmigo a mi lado.

A mis profesores por confiar en mí y tener la paciencia necesaria en momentos difíciles, al igual que a mi tutor por brindarme el apoyo suficiente en este mi último proyecto universitario. GRACIAS a todos por ser tan buenas personas.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	7
SUMMARY	8
INTRODUCCION	9
CAPITULO I.....	11
A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	11
B. OBJETIVOS.....	12
C. JUSTIFICACIÓN.....	12
D. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14
CAPÍTULO II.....	26
A. METODOLOGÍA.....	26
1. Tipo de estudio.....	26
2. Población y muestra	26
3. Tamaño de la muestra	27
4. Operacionalización de variables	28
5. Procedimientos.....	29
CAPÍTULO III	30
A. RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV	47
A. DISCUSIÓN.....	47
CAPÍTULO V	51
A. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
1. CONCLUSIONES	51
2. RECOMENDACIONES	52
CAPÍTULO VI.....	53
A. PROPUESTA	53
1. TITULO DE LA PROPUESTA.....	53
2. INTRODUCCIÓN	53
3. OBJETIVOS	54
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO –TEÓRICA	55
5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	65
6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	66
6.1. ATENCIÓN AL CLIENTE DISCAPACITADO	66
6.1.1. Personas con deficiencia auditiva	67
6.1.2. Personas con dificultad para hablar.	69
6.1.3. Personas ciegas o deficientes visuales.	69

6.1.4.	<i>Personas con limitaciones de comprensión.</i>	70
6.1.5.	<i>Personas con alteraciones del comportamiento.</i>	71
6.1.6.	<i>Personas con movilidad reducida.</i>	71
6.1.7.	<i>Personas que utilizan silla de ruedas.</i>	72
6.2.	ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD	73
6.2.1.	<i>Aparcamientos</i>	74
6.2.2.	<i>Ingresos</i>	75
6.2.3.	<i>Puertas</i>	76
6.2.4.	<i>Recepción</i>	77
6.2.5.	<i>Escaleras</i>	78
6.2.6.	<i>Ascensores</i>	79
6.2.7.	<i>Cabinas Telefónicas</i>	80
6.2.8.	<i>Pasillos o circulaciones</i>	81
6.2.9.	<i>Baños</i>	82
6.2.10.	<i>Habitaciones</i>	83
6.2.11.	<i>Restaurante</i>	84
6.2.12.	<i>Rampas</i>	85
7.	CONCLUSIONES	86
8.	RECOMENDACIONES	87
	BIBLIOGRAFÍA	88
	ANEXOS	89

RESUMEN

La importancia del turismo a nivel mundial y, particularmente, en Ecuador, nos ha llevado a profundizar en su análisis, concretamente bajo la óptica de la comercialización y la investigación de los mercados.

Con la realización de esta Tesis se ha querido llamar la atención sobre el enorme reto que supone para las empresas turísticas, en general, y las empresas hoteleras, en particular, afrontar los cambios que acontecen en el entorno turístico actual. La creciente competitividad, las modificaciones en el comportamiento de los turistas así como los avances tecnológicos a los que se enfrentan los destinos turísticos, entre otros factores, unido a problemas como la estacionalidad de la demanda turística, la excesiva dependencia de determinados mercados emisores y la reducción del gasto medio por turista, nos ha llevado a la búsqueda de soluciones con el objetivo de mantener y mejorar la situación competitiva actual del sector.

Por ello, hemos profundizado en el estudio del turismo accesible, centrándonos en el análisis del segmento de los discapacitados físicos, no sólo por el elevado número de efectivos que lo integran y por su creciente participación en el mercado turístico, sino también por su futuro potencial de crecimiento, todo lo cual nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Así, hemos tratado de conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, además de proponer diferentes estándares de accesibilidad que puedan asimilar las empresas turísticas en nuestra ciudad, tratando de perfilar una oferta hotelera cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas hoteleras.

SUMMARY

The importance of tourism worldwide and particularly in Ecuador, has led to further analysis, specifically from the perspective of marketing and market research.

With the completion of this thesis has tried to draw attention to the enormous challenge for tourism businesses in general, and hotel companies in particular face the changes that occur in the current tourism environment. The increasing competition, changes in the behavior of tourists as well as technological advances facing tourist destinations, among other factors, coupled with issues such as seasonality of tourism demand, excessive dependence on specific markets and issuers reduction in average spending per tourist, has led to the search for solutions in order to maintain and improve the current competitive situation in the sector.

Therefore, we have deepened the study of accessible tourism, focusing on the segment analysis of the physically disabled, not only by the high number of troops it up and its growing involvement in the tourism market, but also for their future potential growth, all of which has led to its consideration as a business opportunity for the tourism sector. So, we tried to meet the needs and desires of disabled people in their behavior as tourists, and proposing different standards of accessibility that can absorb tourism enterprises in our city, trying to outline a range of hotels with content tailored to the same turn to help give greater satisfaction to the tourists with disabilities and greater competitiveness for hotel companies.

INTRODUCCION

El Turismo, es el disfrute personal de culturas y lugares desconocidos para satisfacer una necesidad de conocimiento, entretenimiento y descanso. De ahí que muchos países en el mundo reciben millones de visitantes quienes atraídos por monumentos, cultura, recursos y costumbres se trasladan del lugar de origen para disfrutar, conectarse directamente con el destino. Hoy en día el turismo además de moderno, es más fácil aunque muy exigente. Las facilidades de transportación por aire, tierra y mar son cada vez más asequibles pero el turista requiere al menos el mismo nivel de comodidad, comunicación, seguridad, facilidades y alimentación que tiene en su país de origen. De ahí que, cada vez se hace más importante y necesario que los hoteles, restaurantes, transportadores, facilitadores y los países que promueven atraer visitantes a su tierra, procuren alcanzar la excelencia en sus servicios y en la educación de la gente

La accesibilidad turística no debe entenderse como aquel requisito que debe cumplir un determinado servicio o destino turístico para favorecer su acceso a las personas con capacidades especiales, sino que, simplemente, el turismo de calidad debe ser accesible a todos. Así, la actividad turística tiene una necesidad de adaptación hacia este mercado, incluso un razonamiento estratégico, con la intención de que el relax, el descanso, el trato personalizado, el confort, la calidad y la accesibilidad, se conformen como señas de identidad de un producto que afecta a una gran parte de la sociedad.

En un momento en el que el sector turístico afronta nuevas tendencias y que requiere abordar necesariamente oportunidades de mercado en los distintos países para el fortalecimiento de la oferta, la atención a turistas con capacidades especiales, en general, significa un factor de competitividad muy valioso para el empresariado del sector.

El desarrollo de medidas para mejorar la accesibilidad de los servicios turísticos ya no sólo se limita a razones sociales, sino que es un reto del sector turístico, para mejorar su rentabilidad y para dar cabida a un agrupado en un plazo de tiempo muy corto.

Todos los turistas tienen el deseo de viajar. Sin embargo, muchos turistas con discapacidad tienen que abandonar esa idea, por una sencilla razón: la información que existe del destino turístico no aclara el grado de accesibilidad de la misma. No saben si la información que se reciben es veraz, que los logotipos que indican unos servicios se corresponderán con la realidad

CAPITULO I

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El turismo para personas con discapacidad es un segmento de mercado que cada vez cobra mayor importancia dentro de la industria turística internacional. Esto se debería básicamente a la suma de varios factores como: un aumento del tamaño del mercado, ya que a medida que se incrementa la esperanza de vida, crece el número de personas con alguna discapacidad; una mejora en los ingresos que percibe este grupo, como consecuencia de la existencia de nuevas leyes de carácter social; las mejoras tecnológicas que permiten mayor información y desplazamiento, y por ende posibilita la realización de viajes; y finalmente un incremento en las facilidades y servicios para personas con discapacidad, tanto por una toma de conciencia de los requerimientos existentes como en respuesta a la creciente demanda de los mismos.

Este segmento de mercado también participa en la vida económica y cultural del país que visitan, por lo tanto hay que eliminar el mito de que las personas discapacitadas no tienen dinero para viajar. Al contrario, al igual que las personas de edad avanzada, los discapacitados tienen mucho tiempo para viajar. Quizás no puedan hacerlo durante varias semanas en hoteles de 5 estrellas, pero viajan a pesar de todo. Los turistas con capacidades especiales tienen unas necesidades específicas como cualquier otro turista. Pero a diferencia de otros necesitan que todo esté previsto y organizado.

La escasa accesibilidad en el sector no es sólo culpa de los empresarios, ya que en la mayoría de las ocasiones es la falta de comprobación normativa y de formación de los técnicos y responsables del sector, las que impiden que este asunto no se contemple en el diseño de las infraestructuras. Así, la aplicación del diseño para todos en la concepción de los productos y servicios turísticos para conseguir la accesibilidad universal supone una relevante ventaja competitiva para todos aquellos agentes turísticos que apuesten por esta estrategia.

B. OBJETIVOS

- **General**

Determinar los diferentes medios de accesibilidad para turistas con alguna capacidad especial que se ofertan en hosterías de la ciudad de Riobamba.

- **Específicos**

- Establecer el número de hosterías que existen en la ciudad de Riobamba y los servicios que estas ofertan.
- Identificar las personas con capacidades especiales que están registradas oficialmente en el Consejo Nacional De Discapacidades (CONADIS).

C. JUSTIFICACIÓN

Las personas requieren de conocer otros destinos diferentes al de su entorno habitual, por lo q es adecuado q realicen un turismo sostenible en las diferentes regiones y atractivos q brindan los países. Los servicios turísticos ofertados a segmentos poblacionales habituales y con capacidades especiales deben ser de calidad más aun este último segmento que cada vez está generando mayores divisas a los empresarios debe fortalecerse.

Salir y viajar es un placer esencial, el turismo es un medio de integración. El turista discapacitado, utiliza los medios de transporte, como en el restaurante, visita los museos o asiste a un espectáculo, y después trata de reponerse de la diferencia horaria, mediante una buena noche de sueño en el hotel.

Los turistas con capacidades especiales tienen los mismos derechos, las mismas expectativas y aspiraciones que cualquier otro turista y, lejos de retraerse ante la posibilidad de hacer turismo, quieren ser clientes que puedan disfrutar de la oferta turística con normalidad, sin menos servicios por el mismo precio.

Por lo que la información debería ser precisa e integrada de los servicios ofrecidos, para que el turista con discapacidad decida o continuar la organización del viaje. En la literatura turística y demás material promocional empleado en turismo se debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión.

La exigencia del turista con discapacidad será de tener la certeza de poder acceder a un lugar de turismo con un entorno apto para sus necesidades, en el cual pueda desenvolverse en forma autónoma, cómoda y segura; sin la existencia de barreras físicas, sociales ni de la comunicación. Acceso a la infraestructura turística: garantía de acceso las ofertas generales y específicas de que ofrece la instalación turística

En virtud de lo expuesto surge la necesidad de crear un manual de accesibilidad para turistas con capacidades especiales en hosterías de la ciudad de Riobamba, el mismo que beneficiara de manera directa a fortalecer considerablemente el turismo principalmente en nuestra ciudad, así como también una mejora de ingresos económicos para la empresa, sus empleados y la imagen misma de esta.

D. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

a. Manual de procedimientos.

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Utilidad.- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, además:

- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Estructura.- un manual de procedimientos está compuesto por los siguientes elementos:

- **Identificación.-** Este documento debe incorporar la siguiente información: Logotipo de la organización, nombre oficial de la organización, denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma, lugar y fecha de elaboración, número de revisión (en su caso), unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- **Índice o contenido.-** Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.
- **Prólogo y/o introducción.-** Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.
- **Objetivos de los procedimientos.-** Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- **Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos.-** Esfera de acción que cubren los procedimientos.
- **Responsables.-** Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases
- **Políticas o normas de operación.-** En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.
- **Concepto.-** Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren

de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

- **Procedimiento.-** Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.
- **Formulario de impresos.** - Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices.
- **Diagramas de flujo.-** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita.
- **Glosario de términos.-** Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

Fuentes De Información.- consiste en averiguar referencias de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde se pueden obtener datos para la investigación. Entre las más representativas se pueden mencionar:

- Instituciones.
- Archivos de la organización.
- Directivos y empleados.
- Áreas de trabajo.
- Clientes y/ o usuarios”¹.

b. Capacidades especiales

Las personas con capacidades especiales son individuos que gozan de los mismos derechos y obligaciones de cualquier segmento etario de la población visto de esta

¹ (2006 GOMEZ CEJA)

manera requieren un cierto tipo de ayuda física para desempeñar sus labores habituales.

“Una **deficiencia** es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.

Una **discapacidad** es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”².

Clasificación de discapacidad

Están divididos en 3 grupos generales y estos a su vez en sub grupos específicos:

Discapacidades sensoriales y de comunicación.

La disminución de la visión y audición es un problema muy común en las personas de edad, teniendo más de la mitad de los mayores de 75 años algún tipo de disfunción auditiva y una mayor proporción disfunción visual. Son patologías muy importantes de considerar dado que conllevan graves efectos psico-sociales. Producen problemas de comunicación del paciente con su entorno lo que lleva a una desconexión del medio y poca participación en eventos sociales.

“La pérdida de audición puede ser producida por una alteración de cualquier componente del sistema auditivo, pero lo más frecuente es que se deba a un trastorno relacionado con la edad, el envejecimiento produce una serie de cambios en el ojo, sin embargo puede ser difícil distinguir estos cambios fisiológicos de algunos cambios patológicos”³.

Este grupo comprende las discapacidades para ver, oír y hablar.

² (2001 EGEA GARCIA)

³ (<http://es.wikipedia.org/wiki/Accesibilidad> “Accesibilidad para discapacitados”)

- **“Discapacidades para ver.-** Incluye las descripciones que se refieren a la pérdida total de la visión, a la debilidad visual (personas que sólo ven sombras o bultos), y a otras limitaciones que no pueden ser superadas con el uso de lentes, como desprendimiento de retina, acornea, facoma y otras. Se considera que hay discapacidad cuando está afectado un sólo ojo o los dos. Cabe señalar que una debilidad visual puede ser ocasionada, entre otros motivos, por una disminución severa de la agudeza visual, por la imposibilidad de percibir visión tridimensional, así como por trastornos en la visión de los colores que sólo permiten ver en blanco y negro, o por trastornos en la adaptación a la luz y en la percepción de tamaños y formas.
- **Discapacidades para oír.-** comprende las descripciones que se relacionan con la pérdida total de la audición en uno o en ambos oídos, o con la pérdida parcial pero intensa, grave o severa en uno o en ambos oídos.
Son ejemplos de las discapacidades que comprende el subgrupo los sordos totales, los sordos de un solo oído, así como las personas con debilidad auditiva (personas que sólo escuchan sonidos de alta intensidad). Están incluidas las personas que tienen las limitaciones descritas, hagan uso o no de un auxiliar auditivo (aparato).
- **Discapacidades para hablar.-** se refiere exclusivamente a la pérdida total del habla”⁴.

Discapacidades motrices.

“Es la deficiencia que provoca en el individuo que la padece alguna disfunción en el aparato locomotor., como consecuencia se pueden producir limitaciones posturales, de desplazamiento o de coordinación del movimiento. Los principales problemas que puede generar la discapacidad motriz son varios, entre ellos podemos mencionar: movimientos incontrolados, dificultades de coordinación, alcance limitado, fuerza reducida, habla no inteligible, dificultad con la motricidad fina y gruesa, mala accesibilidad al medio físico. Las principales causas para que se genere una discapacidad motriz son:

Causas prenatales: Aquellas que se adquieren antes del nacimiento, durante el embarazo. Existen varias causas, algunas de ellas se deben a enfermedades

⁴ (2008, GARCIA MOLINA)

infecciosas o metabólicas que puede tener la madre durante el embarazo, por incompatibilidad de los componentes sanguíneos de los padres, etc. Causas perinatales: Aquellas que aparecen en el mismo momento de nacer. Hay varias como en el caso anterior y alguno de estos ejemplos pueden ser la falta de oxígeno prolongada o la obstrucción de las vías respiratorias, daños en el cerebro en el momento del parto (daño con el fórceps, por ejemplo), la prematuridad del bebé, etc.

Causas posnatales: Aquellas que aparecen una vez que el bebé ya ha nacido. Estas pueden ser de índole diferente, como por ejemplo, que el niño se contagie de enfermedades como la meningitis, que sufra alguna hemorragia cerebral, trombos, etc.”⁵.

• **“Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza.-**

Comprende a las personas que tienen limitaciones para moverse o caminar debido a la falta total o parcial de sus piernas. Comprende también a aquellas que aún teniendo sus piernas no tienen movimiento en éstas, o sus movimientos tienen restricciones que provocan que no puedan desplazarse por sí mismas, de tal forma que necesitan la ayuda de otra persona o de algún instrumento como silla de ruedas, andadera o una pierna artificial (prótesis). Incluye a las personas que tienen limitaciones para desplazarse y que no cuentan con ningún tipo de ayuda, así como a las personas que cojean para caminar.

• **Discapacidades de las extremidades superiores.-**

Comprende a las personas que tienen limitaciones para utilizar sus brazos y manos por la pérdida total o parcial de ellos, y aquellas personas que aun teniendo sus miembros superiores (brazos y manos) han perdido el movimiento, por lo que no pueden realizar actividades propias de la vida cotidiana tales como agarrar objetos, abrir y cerrar puertas y ventanas, empujar, tirar o jalar con sus brazos y manos etcétera”⁶.

Discapacidades mentales.

⁵ (<http://es.wikipedia.org/wiki/Accesibilidad> Accesibilidad para discapacitados)

⁶ (2008,GARCIA MOLINA)

“La Discapacidad mental no es una enfermedad, es una condición humana., el desconocimiento, la sobreprotección, el aislamiento y la burla son actitudes que evidentemente debilitan la autoconfianza de las personas con discapacidad mental, limitando sus condiciones para desenvolverse y aprovechar sus habilidades remanentes en función de un desarrollo acorde a su etapa de vida. Los mitos y prejuicios irán desapareciendo en la medida que las personas, las instituciones y las sociedades aprendan a generar espacios de convivencia en la diversidad, a crear sistemas integrados donde cada individuo pueda funcionar según sus potencialidades y no de acuerdo a normas generales y rígidas.

Retardo o discapacidad mental significa un funcionamiento intelectual general notablemente por debajo del promedio, que existe junto con deficiencias en el comportamiento adaptativo y que se manifiesta durante el período del desarrollo. Las principales causas para que se genere una discapacidad mental son:

- Condiciones genéticas. Es causado por genes anormales heredados de los padres, errores cuando los genes se combinan u otras razones.
- Problemas durante el embarazo. Puede resultar cuando el bebé no se desarrolla apropiadamente dentro de su madre. Por ejemplo, puede haber un problema en la manera en la cual se dividen sus células durante su crecimiento. Una mujer que bebe alcohol, fuma o que contrae una infección como rubéola durante su embarazo puede también tener un bebé con discapacidad mental.
- Problemas al nacer. Si el bebé tiene problemas durante el parto, por ejemplo, si no recibe suficiente oxígeno, podría derivar en discapacidad mental. Uso inadecuado de fórceps.
- Problemas de la salud. Algunas enfermedades tales como tos convulsiva, varicela, o meningitis pueden causar discapacidad mental. La discapacidad mental puede también ser causada por malnutrición extrema o crónica, no recibir suficientes cuidados médicos o por ser expuesto a venenos como plomo o mercurio. La contaminación ambiental es una de las causas con mayor crecimiento que pueden provocar discapacidad mental. Fiebres causadas por infecciones como la meningitis, encefalitis, deshidratación.

- Envenenamiento por barnices o pinturas a base de plomo, pesticidas, uso y/o abuso en el uso de cigarrillos, alcohol o drogas.
- Golpes o heridas fuertes en la cabeza.
- Privación de estímulos y oportunidades para aprender.
- Falta de amor, afecto y atención.
- Alimentación y salud inadecuadas.
- Maltrato físico y mental.
- Abandono”⁷.

“Discapacidades intelectuales.- Este subgrupo comprende las discapacidades intelectuales que se manifiestan como retraso o deficiencia mental y pérdida de la memoria. Comprende a las personas que presentan una capacidad intelectual inferior al promedio de las que tienen su edad, su grado de estudios y su nivel sociocultural. A ellas se les dificulta realizar una o varias de las actividades de la vida cotidiana, como asearse, realizar labores del hogar, aprender y rendir en la escuela, desplazarse en sitios públicos. No sólo interfiere con el rendimiento académico, sino también con actividades cotidianas, como leer anuncios o instrucciones, sumar o contar objetos o dinero, escribir recados y números telefónicos, etcétera.

c. Discapacidades conductuales y otras mentales.- En este subgrupo están comprendidas las discapacidades de moderadas a severas que se manifiestan en el comportamiento o manera de conducirse de las personas, tanto en las actividades de la vida diaria como en su relación con otros. En este tipo de discapacidades, la persona puede tener una interpretación y respuesta inadecuada a acontecimientos externos. Por ejemplo, si una persona sufre delirio de persecución o paranoia (que consiste en que el individuo cree que todos están en contra suya) podría interpretar como amenazante una inocente llamada telefónica que un familiar hace en voz baja, y su respuesta inadecuada podría ser de agitación, inquietud, alboroto, cólera o huida. Las personas afectadas por discapacidades de este subgrupo también pueden experimentar perturbación de la capacidad para identificar debidamente a objetos y personas, o a las dimensiones de tiempo y

⁷(<http://es.wikipedia.org/wiki/Accesibilidad> Accesibilidad para discapacitados)

espacio. Pueden no reconocer a las personas con quienes conviven, o pueden creer que ya sucedió un acontecimiento que en realidad sucederá al día siguiente”⁸.

d. Accesibilidad a servicios turísticos

Accesibilidad

“Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas” Para promover la accesibilidad se hace uso de ciertas facilidades que ayudan a salvar los obstáculos o barreras de accesibilidad del entorno, consiguiendo que estas personas realicen la misma acción que pudiera llevar a cabo una persona sin ningún tipo de discapacidad. Estas facilidades son llamadas ayudas técnicas. Entre éstas se encuentran el alfabeto Braille, la lengua de señas, las sillas de ruedas, las señales auditivas de los semáforos, etc.

Considerando los derechos de las personas con discapacidad, la accesibilidad es un derecho que implica la real posibilidad de una persona de ingresar, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma. Ello implica que las barreras de entorno físico deben ser suprimidas.

Es un bien público que se ha venido consagrando en términos de derecho ciudadano en las últimas dos décadas, a través de la cual toda persona, sin importar su edad, género, raza, condiciones físicas, psíquicas y sensoriales, tiene derecho a interactuar socialmente y a desarrollar sus aptitudes y potencialidades en las diversas instancias de la actividad cotidiana, y a hacer uso y disfrutar libremente de todos los servicios que presta y ofrece la comunidad.

Ventajas

- Posibilita el acceso de las personas con discapacidad
- Mejora el acceso de las personas mayores
- Mejora de la navegabilidad

⁸ (2008, GARCIA MOLINA)

- Aumenta la usabilidad
- Mejora del acceso en general
- Permite la independencia del cliente”⁹

e. Establecimientos hoteleros

Según el ministerio de turismo y su reglamento general de actividades turísticas publicado en diciembre del 2002, se determina que:

“Art. 1.- Alojamiento.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

⁹ (2007, BARON C.)

- 1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.
- 1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Art. 23.- Hostería.- Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

Art. 27.- Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;
- Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;
- En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- Botiquín de primeros auxilios.

Art. 28.- Hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción las veinticuatro horas del día atendido, por personal calificado.
- Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;

- Central de teléfonos para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio estará atendido por el personal de la recepción;
- En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día;
- Botiquín de primeros auxilios.

Art. 29.- Hosterías, refugios, moteles y cabañas de una estrella.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción, atendido las veinticuatro horas del día por personal capacitado.
- Existirá un mozo de equipajes y mensajero que dependerá de la recepción;
- Teléfono público en la recepción;
- En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día;
- Botiquín de primeros auxilios.”¹⁰

¹⁰ (Reglamento de establecimientos hoteleros MINTUR 2002)

CAPÍTULO II

A. METODOLOGÍA

1. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo documental y bibliográfica, la cual ha permitido que los documentos estudiados sirvan para la estructuración de la fundamentación teórica.

De campo, que se basará en las informaciones que provengan de entrevistas, encuestas y en caso de ser necesario en observaciones que serán de gran utilidad para la realización del proyecto.

La investigación descriptiva, la cual busca realizar un análisis, así se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

2. Población y muestra

La investigación está dirigida a los establecimientos hoteleros, específicamente a las hosterías de la ciudad de Riobamba, para de ésta manera establecer las necesidades primordiales que se debe brindar al segmento con capacidades especiales cuando hacen uso de los servicios hoteleros, y así elaborar un manual de accesibilidad que cumpla con las expectativas del cliente.

La información fue recolectada de las hosterías existentes y legalmente instaladas en la ciudad de Riobamba, los cuales arrojaron los siguientes datos para la presente investigación:

3. Tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula de DINAMED (1996):

$$n = \frac{N}{(N - 1)E^2 + 1}$$

Donde:

N= Población

E= margen de error admisible.

E²= Elevado a la potencia 2 (es decir que el margen de error se eleva al cuadrado)

n= Tamaño de la muestra

Reemplazando los datos se obtiene:

Datos:

N = 62 empleados legalmente contratados en las hosterías de Riobamba.

E = 0.09

² = exponente 2

n = ?

$$n = \frac{N}{(N - 1)E^2 + 1}$$

$$n = \frac{62}{(62 - 1)0.09^2 + 1}$$

$$n = \frac{62}{(61) 0.0081 + 1}$$

$$n = \frac{62}{6.9211}$$

$$n = 8.96$$

Considerando que el tamaño de la muestra es muy pequeño, se ha decidido utilizar el total de la población existente es decir 62 empleados que se encuentran trabajando legalmente en sus empresas hasta el momento.

4. Operacionalización de variables

Para la operacionalización de las variables se ha separado las variables dependiente e independiente, se concretó el concepto, categorías, sus indicadores y las técnicas a utilizar.

Tabla N° 01
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tipo de Variable	Concepto	Categorías	Indicadores	Técnicas
Independiente Personas con capacidades especiales	Son individuos que gozan de los mismos derechos y obligaciones de cualquier otra persona, pero requieren un cierto tipo de ayuda física para desempeñar sus labores habituales.	Clasificación deficiencias	Nivel de deficiencia	Observación Examen
Dependiente Manual de procedimientos	Es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.	Políticas o normas de operación	Utilidad	Fuentes de observación

Fuente: Carlos Rivadeneira

Elaborado por: Carlos Rivadeneira

5. Procedimientos

Desde el punto de vista y el grado de objetividad de la investigación, es necesario recopilar información y datos útiles para la posterior redacción de la propuesta, por esta razón se utilizará la encuesta como una técnica de investigación:

La encuesta permite estudiar los servicios que ofertan las hosterías de la ciudad de Riobamba, información emitida de varias personas cuyas opiniones impersonales ayudarán a la investigación, en este caso la encuesta se la realizó al personal que labora en las hosterías de la ciudad de Riobamba. La encuesta realizada en este proyecto fue empleada con técnicas cuantitativas y cualitativas las mismas que proporcionarían información clara, precisa y de gran ayuda para el respectivo análisis de resultados, se decidió elaborar preguntas fáciles de contestar por parte del encuestado evitando respuestas innecesarias.

a. Procesamiento y análisis

Se pretende obtener una información fehaciente por parte del segmento que se ha escogido para lo cual se aplicaron 62 encuestas, que es el número total de la población que se tomó para el presente estudio ya que el tamaño de la muestra resultante según la fórmula DINAMED fue muy pequeña.

Los resultados obtenidos de las encuestas se presentarán a través de tablas estadísticas con sus respectivos porcentajes, además de un gráfico representativo con los valores principales y su respectiva interpretación.

CAPÍTULO III

A. RESULTADOS

I. CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES.

El Consejo Nacional de Discapacidades, CONADIS, es un organismo autónomo de carácter público, creado en agosto de 1992, a través de la Ley 180 sobre Discapacidades. Ejerce sus atribuciones a nivel nacional, dicta políticas, coordina acciones y ejecuta e impulsa investigaciones sobre el área de las discapacidades. Su conformación es democrática, en la que participan todas las organizaciones públicas y privadas vinculadas directamente con las discapacidades.

El Consejo Nacional de Discapacidades, es un organismo dinamizador y articulador de todos los sectores de la comunidad para desarrollar acciones de prevención, atención e integración, con el propósito de prevenir las discapacidades y elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Es un organismo público y autónomo que genera políticas e información, planifica y coordina acciones con los sectores públicos y privado, en el ámbito de las discapacidades y canaliza recursos nacionales e internacionales en este campo.

Funciones

- Formular políticas nacionales relacionadas con las discapacidades
- Establecer el Plan Nacional de Discapacidades
- Defender jurídicamente los derechos de las personas con discapacidad
- Coordinar, efectuar el seguimiento y evaluar las acciones que realizan en discapacidades las entidades del sector público y privado.
- Canalizar recursos nacionales e internacionales.
- Realizar o impulsar investigaciones en el área de las discapacidades
- Vigilar el cumplimiento de la Ley y la aplicación de sanciones o quienes la incumplan.

Mediante la investigación que el CONADIS realizó en el 2004, se pudo observar los siguientes resultados:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES A NIVEL NACIONAL

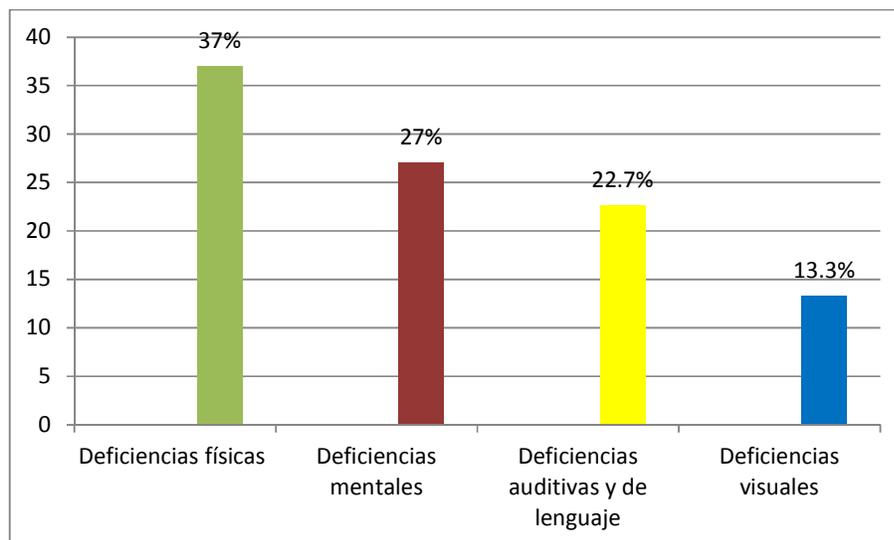
Tabla N° 2
Deficiencias a nivel nacional

TIPO DE DEFICIENCIA	CIFRAS (MILIES)	PORCENTAJE
Deficiencias físicas	592000	37.0
Deficiencias mentales	432000	27.0
Deficiencias auditivas y de lenguaje	363000	22.7
Deficiencias visuales	213000	13.3
TOTAL	1600000	100.0

FUENTE: Conadis, Investigación 2004

ELABORADO POR: Carlos Rivadeneira

Gráfico N° 1. Deficiencias a nivel nacional



FUENTE: Conadis, Investigación 2004

ELABORADO POR: Carlos Rivadeneira

Según el Conadis las deficiencias físicas ocupan el 37%, las deficiencias mentales ocupan el 27%, seguidas por las deficiencias auditivas y de lenguaje con un 22.7%. El 13.3% está determinado por las deficiencias visuales.

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR GÉNERO

Tabla N° 3

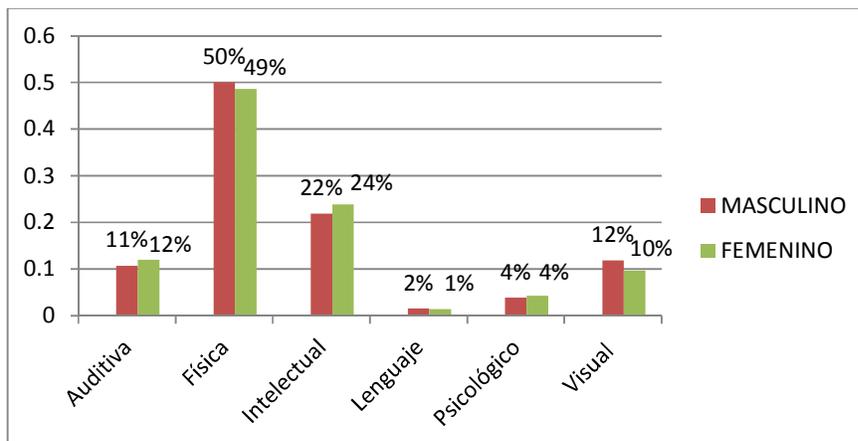
Distribución Nacional por género

TIPO DE DEFICIENCIA	MASCULINO	FEMENINO	%	%
Auditiva	17332	14322	0.11	0.12
Física	80864	57873	0.50	0.49
Intelectual	35300	28417	0.22	0.24
Lenguaje	2491	1709	0.02	0.01
Psicológico	6193	5107	0.04	0.04
Visual	19192	11572	0.12	0.10

FUENTE: Conadis, Investigación 2004

ELABORADO POR: Carlos Rivadeneira

Gráfico N°2. Distribución Nacional por género



FUENTE: Conadis, Investigación 2004

ELABORADO POR: Carlos Rivadeneira

Las deficiencias auditivas según el CONADIS abarca en un 11% al género masculino y en un 12% al género femenino, el mayor grupo que se puede observar está en la deficiencia física con porcentajes en hombres de un 59% y en mujeres del 49% del total de personas con discapacidades a nivel nacional, mientras que un 22% en hombres y 24% en mujeres equivalen a las deficiencias intelectuales, seguidas por las deficiencias en lenguaje en un 2% y 1% géneros masculino y femenino respectivamente, el 4% en ambos géneros equivalen a deficiencias psicológicas y por ultimo están las discapacidades visuales con el 12% en hombres y 10% en mujeres.

DISTRIBUCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR REGION A NIVEL PAIS

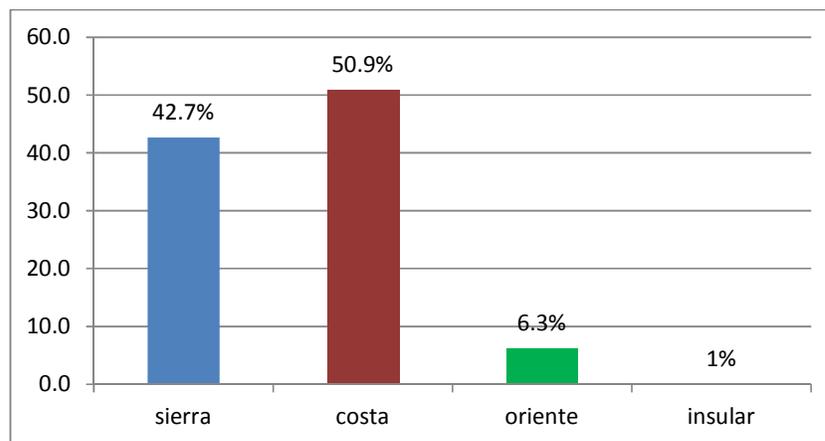
Tabla N° 4
Distribución por región

REGION	CIFRAS	PORCENTAJE
Sierra	119665	42.7
Costa	142833	50.9
Oriente	17650	6.3
Insular	224	0.1
TOTAL	280372	100.0

FUENTE: Conadis, Investigación 2004

ELABORADO POR: Carlos Rivadeneira

Gráfico N° 3. Distribución por región



FUENTE: Conadis, Investigación 2004

ELABORADO POR: Carlos Rivadeneira

De todas las personas que poseen algún grado de discapacidad en el país según el CONADIS se encuentran distribuidas de la siguiente manera: el 42.7% se encuentran en la región sierra del país, el 6.3% de estas pertenecen a la región amazónica, tan solo el 1% están ubicados en la región insular, y el 50.9% de personas con discapacidades viven en la región costa siendo esta la mayor zona del país con personas discapacitadas.

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR CAUSA QUE LA PRODUJO

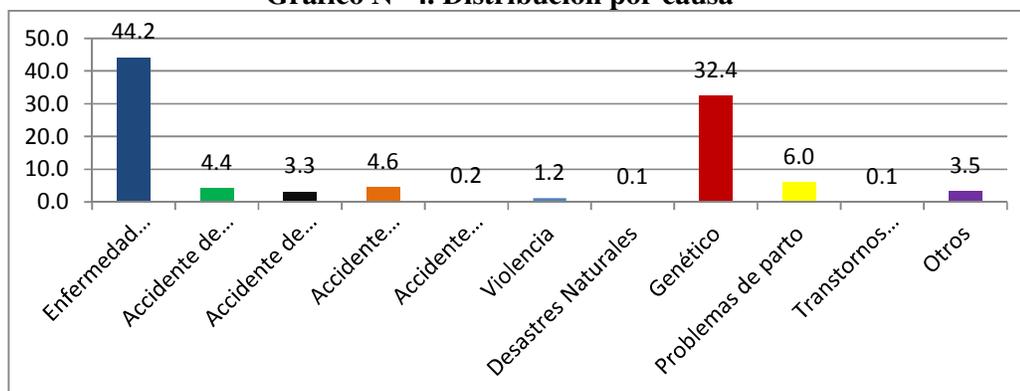
Tabla N° 5
Distribución por causa

CAUSA	CIFRAS	PORCENTAJE
Enfermedad adquirida	126076	44.2
Accidente de tránsito	12446	4.4
Accidente de trabajo	9278	3.3
Accidente doméstico	13248	4.6
Accidente deportivo	657	0.2
Violencia	3508	1.2
Desastres Naturales	188	0.1
Genético	92341	32.4
Problemas de parto	17110	6.0
Trastornos Nutricionales	301	0.1
Otros	9987	3.5
TOTAL	285140	100.0

FUENTE: Conadis, Investigación 2004

ELABORADO POR: Carlos Rivadeneira

Gráfico N° 4. Distribución por causa



FUENTE: Conadis, Investigación 2004

ELABORADO POR: Carlos Rivadeneira

Los principales resultados que ha presentado el CONADIS, demuestran que la distribución de personas con discapacidad por causa que esta la produjo en su gran mayoría son: con un 44.2% una enfermedad adquirida, seguidos por el 32.4% causa genética, un 6% en problemas de parto, el 4.6% en accidentes domésticos y el 4.4% en accidentes de tránsito.

II. HOSTERÍAS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

En el catastro de establecimientos hoteleros publicado en el 2010 por el Ministerio de Turismo se nos muestra datos de primer orden para cada empresa registrada legalmente en este. Y los datos son los siguientes (Ver anexo N°2, pag.89)

Una vez calculada la fórmula DIAMED para poder obtener la muestra necesaria de esta investigación y según la información que el catastro de establecimientos hoteleros muestra, se ha podido determinar que existen 62 personas laborando en las 3 hosterías registradas y actualmente operando legalmente en la ciudad de Riobamba las cuales son: Hostería El Troje, Hostería Bambú, Hostería Abraspungo.

En esta investigación se logró realizar encuestas a todo el personal que labora en las 3 diferentes hosterías estudiadas, los resultados que se obtuvieron al aplicar las encuestas fueron procesados en el programa “Paquete Estadístico para Ciencias Sociales” (Statistical Package for the Social Sciences “**SPSS**”) por medio de gráficas; con la finalidad de encontrar frecuencias de respuestas y poder obtener los objetivos buscados en cada una de ellas, y se pudo obtener la siguiente información por parte de los encuestados

¿CUÁL ES SU EDAD?

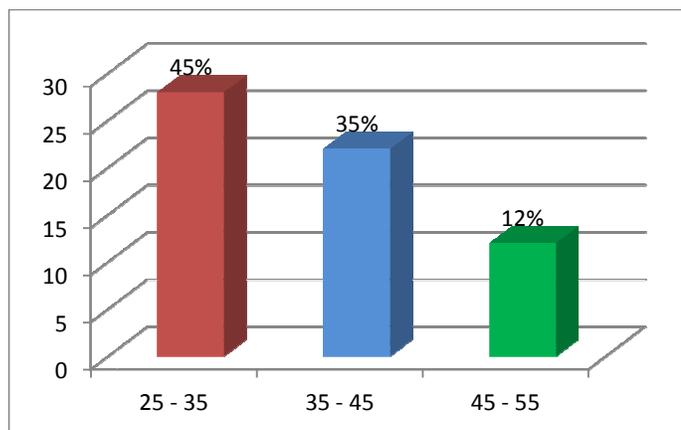
Tabla N° 6
EDAD DEL PERSONAL

Edad	Personal	Porcentaje
25 - 35	28	0.45
35 - 45	22	0.35
45 - 55	12	0.19
Total	62	1

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 5: Edad del personal



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

De las 62 encuestas realizadas, podemos observar que el 45% del personal promedia una edad de entre 25 y 35 años, seguidos por un 35% comprendidos entre 35 y 45 años, por último el 19% del personal está dentro de un rango de edad de 45 y 55 años.

¿CUÁL ES SU GENERO?

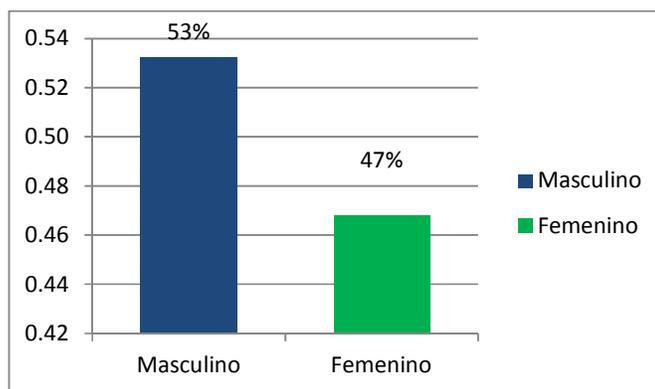
Tabla N° 7
GENERO DEL PERSONAL

Sexo	Personal	Porcentaje
Masculino	33	0.53
Femenino	29	0.47
Total	62	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 6: Genero del personal



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

De un total de 62 empleados activos en las hosterías de la ciudad de Riobamba, podemos observar que el 53% equivale al género masculino, mientras que el 47% restante equivale al género femenino.

¿EN QUÉ DEPARTAMENTO TRABAJA?

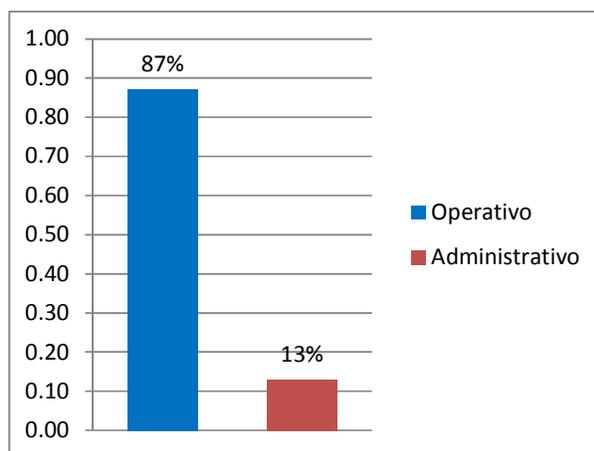
Tabla N° 8
AREA DEL PERSONAL

Departamento	Personal	Porcentaje
Operativo	54	0.87
Administrativo	8	0.13
Total	62	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n°7: Área del personal



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

El 87% del personal que ha sido encuestado labora dentro del nivel operativo como: meseros, personal de mantenimiento, mucamas, recepcionistas, cocineros, etc. Y tan sólo el 13% del personal labora o posee cargos dentro del nivel administrativo de las hosterías.

¿CONOCE MEDIOS DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES??

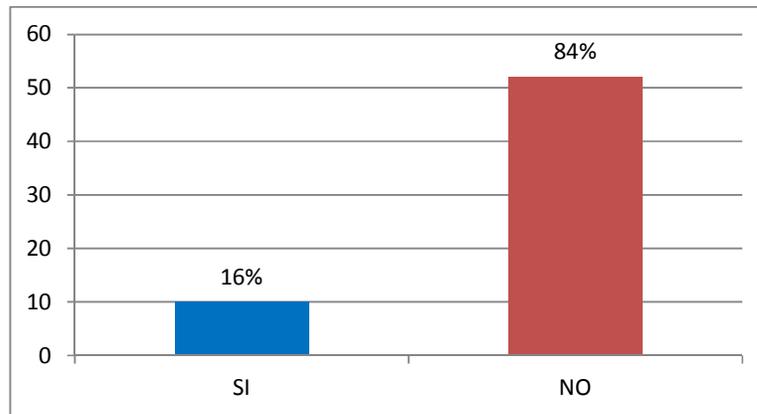
Tabla N° 9
ACCESIBILIDAD

Accesibilidad	Personal	Porcentaje
SI	10	0.16
NO	52	0.84
Total	62	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 8: Accesibilidad



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Del 100% de los encuestados, solamente el 16% conoce acerca de algún medio de accesibilidad para turistas con capacidades especiales, lo cual es preocupante en la atención que estas hosterías brindan a este segmento, mientras que el 84% no conoce de ningún medio de accesibilidad para turistas con capacidades especiales.

¿CONOCE SOBRE LAS DISCAPACIDADES QUE EXISTEN?

Tabla N° 10

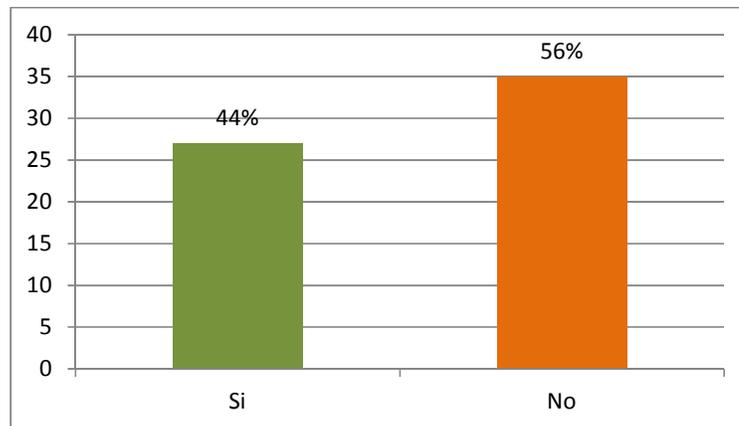
DISCAPACIDADES

Discapacidades	Personal	Porcentaje
Si	27	0.44
No	35	0.56
Total	62	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 9: Discapacidades



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

De los 62 empleados que han realizado esta encuesta el 44% de estos conoce y está al tanto de lo que son las discapacidades, pero existe también un 56% del personal que no saben lo que es una discapacidad.

¿RECONOCE A UNA PERSONA CON ALGUNA CAPACIDAD ESPECIAL?

Tabla N° 11

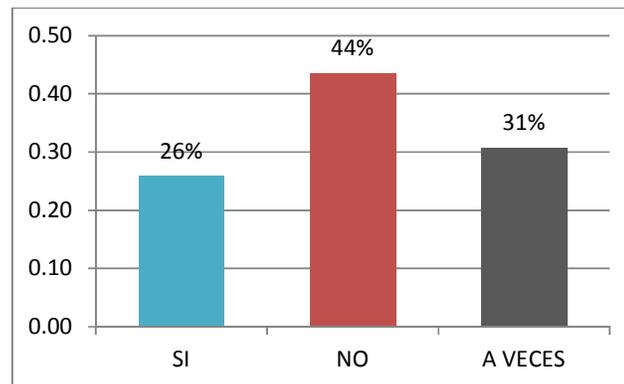
CONOCIMIENTO SOBRE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Reconoce	Personal	Porcentaje
SI	16	0.26
NO	27	0.44
A VECES	19	0.31
Total	62	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 10: Conocimiento de persona con discapacidad



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Observamos que 16 empleados correspondiente al (16%) reconoce a simple vista a una persona discapacitada, 27 empleados correspondiente al (44%) no puede reconocer a una persona con alguna discapacidad, y 19 empleados correspondiente al (31%) no sabe como reconocer a una persona con alguna capacidad especial.

¿ESTÁ PENDIENTE DE LO QUE UN CLIENTE CON ALGUNA CAPACIDAD ESPECIAL DESEA?

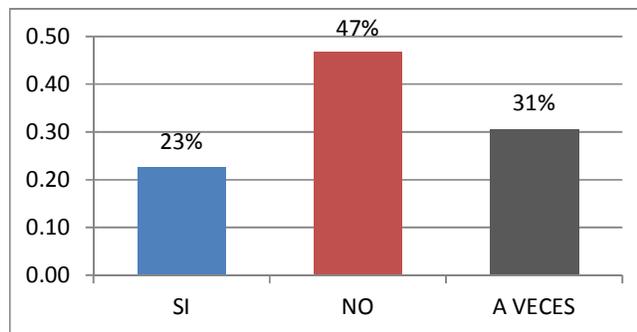
Tabla N° 12
PENDIENTE DE LA NECESIDAD DE UN CLIENTE DISCAPACITADO

Conocimiento	Personal	Porcentaje
Si	74	0,70
No	32	0,30
Total	106	1,00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 11: Pendiente de la necesidad de un cliente discapacitado



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

De las 62 encuestas aplicadas observamos que el 23% de ellos están pendientes de lo que un cliente con discapacidad desea, un 47% no está pendiente de sus necesidades y un 31% no sabe cómo reaccionar al momento de atender a una persona con alguna capacidad especial.

¿CÓMO SE DEBERÍA TRATAR ADECUADAMENTE A UNA PERSONA CON CAPACIDAD ESPECIAL?

Tabla N° 13

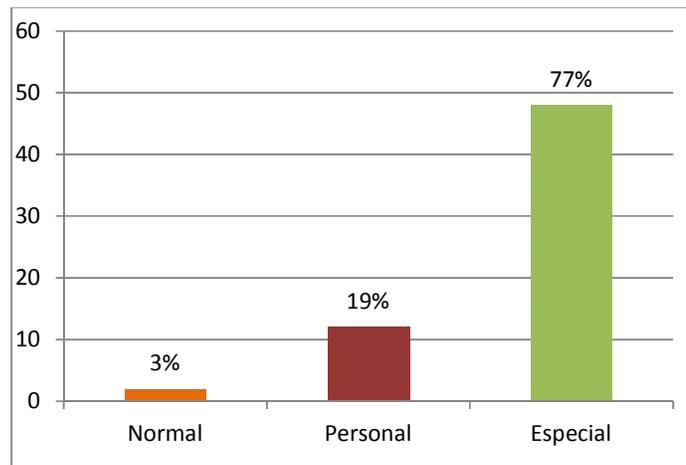
TRATO ADECUADO AL CLIENTE DISCAPACITADO

Atención	Personal	Porcentaje
Normal	2	0.03
Personal	12	0.19
Especial	48	0.77
Total	62	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 12: Trato adecuado al cliente discapacitado



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Tan solo el 2% de los encuestados de un total de 62 cree que la atención a un cliente con capacidades especiales debe ser normal, mientras que el 12% piensa que la atención debe ser personal, y el 77% está de acuerdo con que la atención a este segmento se debe prestar de una forma especial.

¿CONOCE ALGUNA NORMA DE ACCESIBILIDAD PARA ESTE SEGMENTO DENTRO DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO?

Tabla N° 14

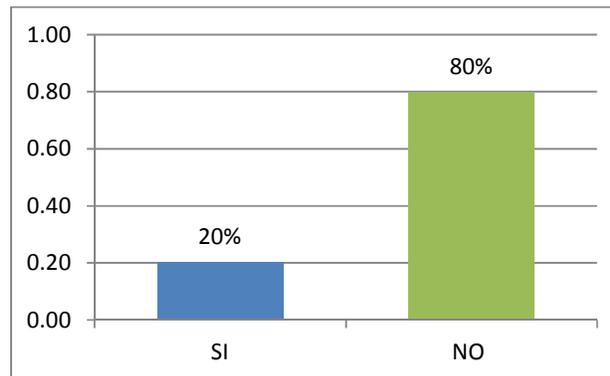
CONOCIMIENTO DE NORMAS DE ACCESIBILIDAD

Norma	Personal	Porcentaje
SI	13	0.20
NO	51	0.80
Total	64	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 13: Conocimiento de normas de accesibilidad



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Podemos observar que 13 empleados correspondiente al (20%) de un total de 62 conoce acerca de alguna norma de accesibilidad para turistas con capacidades especiales, y 51 de ellos correspondiente al (80%) no está informado de alguna norma de accesibilidad para este tipo de segmento.

¿SE REQUIERE PERSONAL ADECUADO PARA TRABAJAR CON ESTAS PERSONAS?

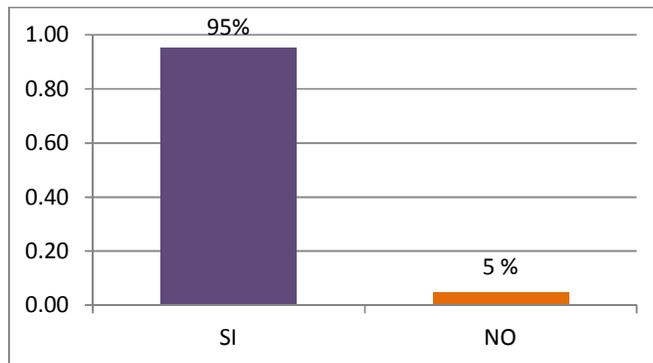
Tabla N° 15
PERSONAL ADECUADO

Contratación	Personal	Porcentaje
SI	59	0.95
NO	3	0.05
Total	62	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 14: Personal adecuado



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

De un total de 62 encuestados solamente el 5% de ellos piensa que se debe contratar a personal adecuado para la atención a personas con alguna discapacidad, mientras que el 95% está de acuerdo con la contratación especializada en este segmento.

¿CREE UD. QUE EL DISEÑO DE UN MANUAL DE ACCESIBILIDAD PARA TURISTAS CON CAPACIDADES ESPECIALES, AYUDARÍA AL DESEMPEÑO Y MEJORARA LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA HOSTERÍA?

Tabla N° 16

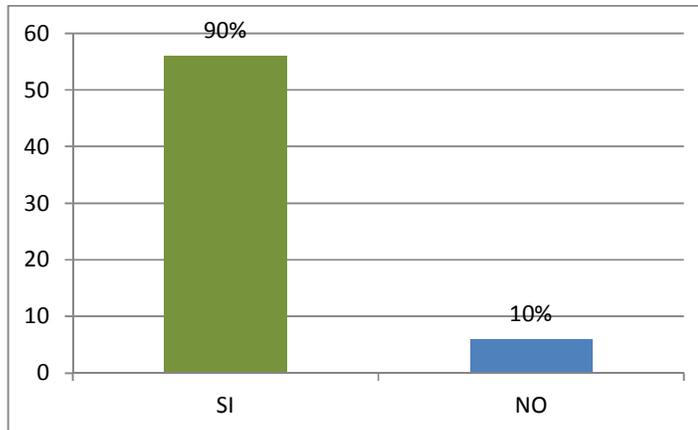
IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE ACCESIBILIDAD

Manual	Personal	Porcentaje
SI	56	0.90
NO	6	0.10
Total	62	1.00

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

Gráfico n° 15: Implementación de un manual de accesibilidad



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de hosterías (Riobamba marzo de 2011)

Elaboración: Carlos Rivadeneira

El 90% que corresponde a 56 empleados está totalmente de acuerdo que la implementación de un manual de accesibilidad para turistas con capacidades especiales ayudaría al desempeño y mejora en la calidad de servicio en la hostería mientras que solo el 10% de ellos no están de acuerdo.

CAPÍTULO IV

A. DISCUSIÓN

Uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en los últimos años es el de las personas discapacitadas. Su repercusión en múltiples ámbitos de la economía, la sociedad o la política, entre otros, y que se ha hecho especialmente patente en el sector turismo. La relevancia de este segmento de mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico. La Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2006) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones.

Las previsiones de futuro, muestran un incremento en el número de efectivos que integran el segmento de las personas discapacitadas debido a que los principales factores causantes de la discapacidad, como la edad avanzada, los accidentes de tráfico o los accidentes laborales, van en aumento año tras año.

Otro de los aspectos relevantes del segmento de los discapacitados, junto con el número de efectivos que lo integran, es su participación cada vez mayor en el mercado turístico, habiéndose registrado, en los últimos años, un aumento en el número de viajes realizados por este segmento. Entre las causas que han llevado a esta situación debemos destacar, fundamentalmente, su gran disponibilidad de tiempo libre y sus grandes deseos de viajar, potenciados estos últimos por la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas, todo lo cual ha aumentado las posibilidades de las personas discapacitadas a la hora de materializar sus deseos de viajar.

No obstante, para viajar no sólo es necesario disponer de tiempo libre y deseos de hacerlo. La realidad demuestra que son muchas las personas discapacitadas que no

viajan, no por falta de tiempo o deseos de viajar sino por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles, es decir, sin barreras. A la hora de viajar el turista discapacitado busca, fundamentalmente, calidad y seguridad, aspectos que no les garantizan los actuales destinos turísticos, los cuales presentan múltiples barreras que abarcan desde los medios de transporte hasta los alojamientos turísticos, pasando por los lugares de ocio o las playas, entre otros.

Las razones que han llevado a esta situación de inaccesibilidad en el turismo parecen venir justificadas, en parte, por la escasa atención que se les ha prestado, hasta fechas recientes, a las personas discapacitadas y, especialmente, a su derecho al ocio y al disfrute del tiempo libre. Afortunadamente, en las dos últimas décadas han surgido iniciativas, tanto públicas como privadas, en favor del derecho de estas personas a la igualdad de trato en el ocio y el turismo, lo que ha provocado una mayor concienciación en diversos ámbitos empresariales, políticos y sociales. Concretamente, en la última década se han aprobado múltiples disposiciones y reglamentaciones destinadas a lograr un entorno accesible para las personas discapacitadas, evitando así que las mismas sean objeto de un trato desigual.

Los resultados obtenidos al aplicar las encuestas, arrojaron también resultados, por lo tanto se retomarán nuevamente:

- De las 62 encuestas realizadas, podemos observar que el 45% del personal promedia una edad de entre 25 y 35 años, seguidos por un 35% comprendidos entre 35 y 45 años, por último el 19% del personal está dentro de un rango de edad de 45 y 55 años.
- De un total de 62 empleados activos en las hosterías de la ciudad de Riobamba, podemos observar que el 53% equivale al género masculino, mientras que el 47% restante equivale al género femenino.

- El 87% del personal que ha sido encuestado labora dentro del nivel operativo como: meseros, personal de mantenimiento, mucamas, recepcionistas, cocineros, etc. Y tan sólo el 13% del personal labora o posee cargos dentro del nivel administrativo de las hosterías.
- Del 100% de los encuestados, solamente el 16% conoce acerca de algún medio de accesibilidad para turistas con capacidades especiales, lo cual es preocupante en la atención que estas hosterías brindan a este segmento, mientras que el 84% no conoce de ningún medio de accesibilidad para turistas con capacidades especiales.
- De los 62 empleados que han realizado esta encuesta el 44% de estos conoce y está al tanto de lo que son las discapacidades, pero existe también un 56% del personal que no saben lo que es una discapacidad.
- Observamos que 16 empleados correspondiente al (16%) reconoce a simple vista a una persona discapacitada, 27 empleados correspondiente al (44%) no puede reconocer a una persona con alguna discapacidad, y 19 empleados correspondiente al (31%) no sabe como reconocer a una persona con alguna capacidad especial.
- De las 62 encuestas aplicadas observamos que el 23% de ellos están pendientes de lo que un cliente con discapacidad desea, un 47% no está pendiente de sus necesidades y un 31% no sabe cómo reaccionar al momento de atender a una persona con alguna capacidad especial.
- Tan solo el 2% de los encuestados de un total de 62 cree que la atención a un cliente con capacidades especiales debe ser normal, mientras que el 12% piensa que la atención debe ser personal, y el 77% está de acuerdo con que la atención a este segmento se debe prestar de una forma especial.

- Podemos observar que 13 empleados correspondiente al (20%) de un total de 62 conoce acerca de alguna norma de accesibilidad para turistas con capacidades especiales, y 51 de ellos correspondiente al (80%) no está informado de alguna norma de accesibilidad para este tipo de segmento.
- De un total de 62 encuestados solamente el 5% de ellos piensa que se debe contratar a personal adecuado para la atención a personas con alguna discapacidad, mientras que el 95% está de acuerdo con la contratación especializada en este segmento.
- El 90% que corresponde a 56 empleados está totalmente de acuerdo que la implementación de un manual de accesibilidad para turistas con capacidades especiales ayudaría al desempeño y mejora en la calidad de servicio en la hostería mientras que solo el 10% de ellos no están de acuerdo.

CAPÍTULO V

A. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

- Se determinó que en la ciudad de Riobamba existen 3 hosterías establecidas legalmente, reconocidas en el catastro de establecimientos hoteleros publicado por el Ministerio de Turismo, las mismas ofrecen servicios principalmente de alojamiento y restauración.
- Las hosterías consideradas en esta investigación no cuentan tanto con el personal adecuado, la capacitación necesaria, el espacio apropiado, ni con la infraestructura optima para la atención a este segmento de turistas discapacitados.
- Las personas con capacidades especiales en el país abarcan un 11% aproximadamente de la población total, en su gran mayoría este segmento está ubicado en la región costa; están divididas en deficiencias mentales, físicas, auditivas y de lenguaje sobresaliendo el género masculino con una estrecha diferencia ante el género femenino.
- El Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) es la institución que apoya y defiende los derechos de las personas con discapacidad así como encamina los recursos nacionales e internacionales necesarios para este segmento y además realiza o impulsa investigaciones en el área de las discapacidades

2. RECOMENDACIONES

- Las hosterías de nuestra ciudad deberían implementar infraestructura, personal capacitado para la prestación de servicios a los turistas con capacidades especiales que puedan recibir, integrándolos completamente dentro de sus actividades habituales en forma general al momento de proporcionar su servicio.
- Al momento de la contratación del personal se debería tomar en cuenta aspectos laborales relacionados muy de cerca con la atención personalizada a individuos que necesitan de algún tipo de ayuda para poder realizar sus actividades diarias, en este caso hablamos muy particularmente de las personas discapacitadas.
- La publicidad de estas hosterías que se encuentran laborando en la ciudad ya que son muy pocas deberían también promocionar el segmento al que está enfocada esta investigación para una mayor atracción de la demanda y así mejorar varios aspectos de estas.
- Las instituciones encargadas de velar por los intereses y derechos de los discapacitados deberían seguir proporcionando este soporte y ayuda para que las condiciones de vida de ellos puedan mejorar y ser iguales a la de cualquier individuo que también tiene la necesidad de hacer uso de servicios turísticos – hoteleros.

CAPÍTULO VI

A. PROPUESTA

1. TITULO DE LA PROPUESTA

Crear un Manual de accesibilidad para turistas con capacidades especiales en hosterías de la ciudad de Riobamba.

2. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el entorno turístico viene enfrentándose a grandes retos debido a factores como son los profundos cambios experimentados en el comportamiento del consumidor turístico, la aplicación de nuevas tecnologías o la existencia de una competencia cada vez más intensa entre los destinos y empresas turísticas. Estas circunstancias están llevando a las empresas turísticas a estudiar el mercado para encontrar nuevas oportunidades de negocio.

Las razones que han llevado a esta situación de inaccesibilidad en el turismo parecen venir justificadas, en parte, por la escasa atención que se les ha prestado, hasta fechas recientes, a las personas discapacitadas y, especialmente, a su derecho al ocio y al disfrute del tiempo libre. Afortunadamente, en las dos últimas décadas han surgido iniciativas, tanto públicas como privadas, en favor del derecho de estas personas a la igualdad de trato en el ocio y el turismo, lo que ha provocado una mayor concienciación en diversos ámbitos empresariales, políticos y sociales. Concretamente, en la última década se han aprobado múltiples disposiciones y reglamentaciones destinadas a lograr un entorno accesible para las personas discapacitadas, evitando así que las mismas sean objeto de un trato desigual.

En el ámbito turístico, se ha creado una verdadera materia de estudio, denominada Turismo Accesible, que está creando una verdadera concienciación en todas las

empresas del sector turístico por mejorar la accesibilidad para las personas discapacitados, no sólo con fines lucrativos sino también sociales.

En este sentido, se ha planteado el análisis del segmento de los discapacitados desde el punto de vista de la empresa, con el objeto de valorar su consideración como oportunidad de negocio para las empresas y destinos turísticos, tratando de conocer en qué medida los turistas discapacitados pueden contribuir a mejorar la competitividad de las empresas turísticas.

La propuesta del manual pretende el mejoramiento de la calidad de atención que se preste al segmento turistas con alguna discapacidad dentro de la hostería.

3. OBJETIVOS

General

- Crear un manual de procedimientos para la accesibilidad de turistas con capacidades especiales en hosterías de la ciudad de Riobamba.

Específicos

- Proponer estándares básicos de accesibilidad que las hosterías de la ciudad de Riobamba puedan incorporar en su infraestructura física dentro de sus instalaciones.
- Establecer procedimientos de atención personalizada a huéspedes que padezcan de alguna discapacidad.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO –TÉORICA

a. Los turistas discapacitados

“Se ha identificado cinco tipos de discapacidades con implicación en las infraestructuras y los equipamientos turísticos

- Una discapacidad física que incluye una movilidad deficiente, por lo que la persona disminuida suele utilizar silla de ruedas, bastones, muletas, etc.

- Una discapacidad sensorial, deficiencias visuales o personas ciegas, hipo acústicas o sordas.

- Una discapacidad para aprender, el grado de comprensión es menor que lo esperado de una persona de su edad.

- Personas con problemas mentales, depresión, ansiedad, temores irracionales, fobias y demencia.

- Otras discapacidades comunes no detectables como enfermedades del pecho y problemas respiratorios, diabetes, epilepsia, insuficiencia renal, alergias.

De todas ellas, nos centraremos en la primera, es decir, la discapacidad física, dentro de la cual se pueden distinguir los siguientes colectivos:

- Incapacitados motrices derivados de accidentes traumáticos.

- Personas con problemas espásticos o espasmódicos.

- Poliomiélfíticos.

- Distróficos

- Enfermos de esclerosis múltiples.

- Ancianos

- Mujeres embarazadas

- Niños

- Etc.”¹¹.

¹¹ (2008, GARCIA MOLINA)

b. El Comportamiento de los Turistas Discapacitados

“Las personas discapacitadas, por el hecho de padecer alguna/s discapacidad/es, tienen necesidades especiales, no sólo en el desarrollo normal de su vida diaria sino también en la realización de actividades extraordinarias, como son las relacionadas con el ocio y el turismo.

De hecho, la primera necesidad de un turista discapacitado físico cuando acude a un destino turístico, es la de poder acceder al mismo y no encontrar barreras a su paso. Para poder satisfacer esta necesidad es preciso que las condiciones de accesibilidad física y de comunicación del entorno turístico permitan al turista discapacitado físico moverse de manera autónoma, cómoda y segura”¹².

c. Accesibilidad y Diseño Universal

“La noción de accesibilidad que proviene de acceso, acción de llegar y acercarse, o bien entrada de paso, ha sido entendida como aquellas prestaciones específicas que se han de proveer en las edificaciones y entornos públicos para algunas personas, especialmente para las que circulan en silla de ruedas.

En el Concepto de Accesibilidad se define la accesibilidad como “una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido”¹³

“Al considerarse limitadas todas estas definiciones en torno a la accesibilidad, por ceñirse a asociar la accesibilidad a la eliminación de barreras físicas y de comunicación, se ha producido un cambio conceptual de la misma.

La accesibilidad adquiere un significado más amplio en términos de universalidad, surgiendo así nuevas acepciones del término, entre las que cabe destacar la siguiente: la accesibilidad es “el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones

¹² (2008, GARCIA MOLINA)

¹³ (2006, JUNCA UBIERNA)

de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”¹⁴.

El desarrollo del modelo de vida independiente unido a la conjunción de una serie de factores entre los que se encuentran el aumento del número de discapacitados, el movimiento asociativo en favor de los mismos, los avances en las tecnologías de la rehabilitación y desarrollo de ayudas técnicas o la lucha en defensa de los derechos de los discapacitados, ha llevado a la evolución del concepto de accesibilidad hacia lo que se denomina Diseño Universal.

“Se define el diseño universal como el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado o, también, como el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles”¹⁵

Existe siete principios básicos en los que se debe basar el desarrollo de los productos bajo el concepto de Diseño Universal, y que detallamos a continuación:

1. Uso universal, para todos: diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarios.
2. Flexibilidad de uso: el diseño se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas individuales.
3. Uso simple e intuitivo: el diseño permite un uso fácil de entender, con independencia de la experiencia del usuario, su conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración.
4. Información perceptible: el diseño aporta la necesaria información de forma efectiva al usuario, con independencia de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del individuo.
5. Tolerancia para el error o mal uso: el diseño minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error.
6. Poco esfuerzo físico requerido: el diseño puede ser utilizado eficientemente y confortablemente y con mínima fatiga.

¹⁴ (2003, PEREZ GONZALES)

¹⁵ (2004, SANCHIS)

7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso: tamaño y espacio adecuados para aproximación, alcance, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.

d. Las Barreras y su Clasificación

Hablar de accesibilidad implica hablar de barreras, se define el término barrera como todas aquellas trabas u obstáculos, físicos o sensoriales, que limitan o impiden el normal desenvolvimiento o uso de los bienes y servicios por las personas con discapacidad. Las barreras se clasifican en tres tipos:

- a) Urbanísticas. Las que se encuentran en las vías y espacios públicos.
- b) Arquitectónicas. Las que se encuentran en los edificios, establecimientos e instalaciones, públicos y privados.
- c) En el Transporte. Las que se encuentran en los sistemas de transporte e instalaciones complementarias.

Según Smith, las principales barreras que interactúan en la vida de las personas con discapacidad pueden ser intrínsecas, ambientales e interactivas:

- **Barreras intrínsecas:** son aquellas que pueden estar vinculadas tanto a los diferentes niveles de funcionalidad física, psicológica o cognitiva de cada persona (problemas de salud, dependencia física, etc.) Como a factores relacionados con la falta de igualdad de oportunidades en la educación o sobreprotección familiar.

- **Barreras ambientales:** son aquellas surgidas por las limitaciones impuestas en las sociedad y en el entorno donde se habita (transporte, arquitectónicas, comunicaciones, etc.), entre las que se incluyen aquellas que imposibilitan el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos.

Barreras interactivas: son las surgidas por limitaciones cognitivas o del habla (audición o vista). Otra clasificación es la recogida en el Libro Blanco de la Accesibilidad en la que se distinguen diferentes tipos de accesibilidad según donde se presenten las mismas:

- Barreras arquitectónicas, en los edificios.
- Barreras urbanísticas, en la estructura e instalaciones urbanas y en los espacios no edificados de dominio público y privado.
- Barreras en el transporte, en las unidades de transporte ya sean particulares o colectivas, terrestres, marítimas, fluviales o aéreas.
- Barreras en las telecomunicaciones, en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales y en el uso de los medios técnicos disponibles.

g. Turismo accesible y turismo para todos

El turismo accesible se puede definir como aquel que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades. Según Rovira-Beleta, arquitecto especialista en la supresión de barreras, se define el turismo accesible como “aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores”¹⁶

Desde el punto de vista turístico, la accesibilidad hace referencia a “la cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y hacer uso de las

¹⁶ (2007, ROVIRA VELETA)

instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad”¹⁷

La accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios de ocio, etc.

Para estudiar la problemática acerca de la aplicación de la accesibilidad en el ámbito turístico, debemos situarnos en 1976, año en el que se creó la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados, con el objetivo de promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad en los Estados Unidos, incluyendo en esta colectivos a los mayores de edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños.

La Organización Mundial de Turismo (O.M.T.), en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, recogió el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que "el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países.

Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades. Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular". Esta es la primera vez que se asocia el término turismo al de accesibilidad.

¹⁷ (2006, JUNCA UBIERNA)

La importancia del turismo accesible, según la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos, está basada en cuatro grandes razones:

- El turismo es un elemento básico de la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad.
- Es un factor de integración social.
- Es una oportunidad de negocio.
- Es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

En las últimas décadas ha evolucionado el concepto de Turismo Accesible, por su limitación a la eliminación de barreras físicas, hacia lo que se ha dado en llamar Turismo para Todos, término que abarca la creación de un medio físico diseñado para todos.

La creación del Turismo para Todos se remonta a 1989 con la publicación de la campaña Tourism for all en el Informe Baker, en el que se recogían una serie de recomendaciones a la industria turística para que tuviera en cuenta las necesidades de todo el conjunto de la sociedad a la hora de desarrollar sus políticas, atribuyéndose las limitaciones a las infraestructuras y no a los usuarios de las mismas.

En esta investigación se habla por primera vez del concepto Turismo para Todos definiéndolo como “aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”¹⁸.

Marcos Pérez también define el Turismo para Todos como aquel que “planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que

¹⁸ (2002, DAVILA MIGUEL)

puedan disfrutarlo toda clase de personas, y añade que no se trata de “un turismo para categorías desfavorecidas (personas mayores, jóvenes o personas con discapacidad), (y en un ámbito de organizaciones no gubernamentales), sino una concepción altamente innovadora de la actividad turística sustentada por nuevos valores culturales, sociales y humanos”, PÉREZ Marcos, Manual sobre accesibilidad hotelera.

Finalmente, se hará referencia a la definición dada por Sanchíz Pons quien define el Turismo para Todos como “aquel que diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre, de manera que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas dentro de un estándar de calidad”¹⁹

h. Beneficiarios y beneficios del turismo accesible

En este apartado trataremos de cuantificar la magnitud del segmento de mercado integrado por las personas con discapacidad, completándolo con un análisis de los posibles beneficios que se pueden generar como consecuencia de la participación de los discapacitados en el turismo.

Beneficiarios del Turismo Accesible

“El término Diseño Universal incluye como beneficiarios del Turismo Accesible y Turismo para Todos no sólo a las personas con discapacidad sino a todos los posibles usuarios, buscando mejorar las condiciones de uso y la calidad de vida de todos los usuarios y no de un segmento de mercado concreto. Así, la mejora de la accesibilidad tiene como objetivo favorecer a toda la población”²⁰.

En realidad todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación que limita su libertad de movimiento o comunicación, en mayor o menor medida. Cuando se es niño/a se está limitado por la estatura, cuando se es mayor por discapacidades propias de la edad, y entre ambos extremos pueden surgir

¹⁹ (2002, DAVILA MIGUEL)

²⁰ (2006, GALLEGGO JESUS)

limitaciones, a parte de las generadas por enfermedades, por motivos diversos como pueden ser accidentes o embarazos. En este sentido, el problema de la accesibilidad afecta o afectará a todo el mundo en algún momento de su vida.

No obstante, hay grupos de personas a los que la existencia de barreras condiciona en mayor medida su vida, nos estamos refiriendo, principalmente, a las personas con discapacidad, las personas mayores y aquellas otras que de manera temporal tienen capacidades diversas, y que vamos a analizar a continuación. Según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones, lo que supone el 10% de la población

Beneficios de la Accesibilidad Turística

La relevancia del segmento de los discapacitados para el turismo no sólo viene explicada por el número de efectivos que lo integran, sino además por la participación cada vez mayor de los mismos en el mercado turístico. Este hecho ha venido propiciado, fundamentalmente, por las siguientes razones:

- a) Una mejora de los ingresos de este colectivo. El acceso de un mayor número de personas con discapacidad al mercado laboral, debido en gran parte a la aprobación de leyes que promueven la no discriminación en el empleo, ha provocado un incremento en los niveles de ingreso de este segmento poblacional. Asimismo, ha aumentado el número de personas que reciben pensiones de jubilación.
- b) Un aumento de su tiempo libre, con el consecuente incremento en la demanda de ocio, debido a las mejoras en el empleo y en las condiciones de vida de las personas discapacitadas. Como hemos mencionado anteriormente, una de las necesidades básicas de las personas discapacitadas, no sólo en el desenvolvimiento de su vida diaria sino

también cuando acuden a un destino turístico y se comportan como turistas, es la accesibilidad. Una mejora de la misma conllevaría los siguientes beneficios para las empresas y los destinos turísticos:

1) En primer lugar, beneficiaría la economía regional, en general, y la actividad turística, en particular, al reducir el efecto de la estacionalidad.

Las personas discapacitadas conforman un segmento con gran disponibilidad de tiempo libre y de ocio, lo que les permite realizar viajes en épocas del año en las que otros segmentos, por motivos laborales o por tener hijos a su cargo en edad escolar, no pueden. De hecho, suelen realizar sus viajes fuera de temporada alta para evitar, fundamentalmente, el congestionamiento de los destinos turísticos en dichas épocas del año. Su afluencia turística en las temporadas media y baja evitaría algunos de los efectos negativos de la estacionalidad, como son el cierre de las empresas y las consecuentes reducciones de plantilla, lo que a su vez influiría positivamente en la revitalización de la economía de la zona. En definitiva, se lograría un mayor aprovechamiento de la oferta de equipamiento turístico, con los consecuentes efectos positivos en la creación de empleo directo e indirecto.

2) En segundo lugar, llevaría a un aumento en el número de turistas. Los turistas discapacitados son considerados multicitientes, ya que cuando acuden a un destino turístico llevan a otros clientes. El hecho de tener que moverse en silla de ruedas, o bien ayudados por bastones, muletas o andadores, conlleva que suelen viajar acompañados de familiares o amigos, al requerir la asistencia de los mismos para sus traslados.

3) Además, la mejora de la accesibilidad llevaría a la obtención de beneficios desde un punto de vista social, ya que contribuiría a eliminar desigualdades en el acceso al turismo, incorporando a las personas discapacitadas y con movilidad reducida al disfrute y acceso a los servicios turísticos.

4) Como consecuencia de lo anterior, conllevaría a una mejora en la imagen social del destino turístico, al no limitar a ningún tipo de cliente al acceso a sus productos y servicios turísticos. El destino turístico tendría un mejor posicionamiento, no sólo desde el punto de vista de la calidad, sino también desde un punto de vista social.

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

5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La investigación realizada en las hosterías que se encuentran trabajando en la ciudad de Riobamba sirvió para encontrar las necesidades que estas tienen y de esta forma poder redactar un Manual de Accesibilidad para turistas con Capacidades Especiales. Para este paso se analiza a todos los participantes, los diversos temas a tratar, de mayor necesidad según los datos obtenidos de las encuestas.

Se investigó pero no se halló la existencia de un organigrama, tanto funcional como organizacional estándar y que se encuentre en vigencia para las hosterías que están operando en la ciudad emitidas por el MINTUR, y de igual manera no poseen el conocimiento necesario para la atención que se debe prestar a un turista con alguna discapacidad.

Este manual de accesibilidad en sí proporcionará pautas necesarias y básicas para las hosterías que actualmente prestan servicios de restauración, hospedaje y ocio principalmente dentro de sus instalaciones físicas como también en lo que se refiere a la atención especial que el personal debería tener muy en cuenta al momento de tratar con el segmento de personas con alguna discapacidad.

6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.1. ATENCIÓN AL CLIENTE DISCAPACITADO

Es imprescindible que los profesionales tengan la formación adecuada en la atención al cliente, una atención que precisa que el profesional sea capaz de ver la diversidad en cada uno de los clientes. Los profesionales deben ser conscientes de que esa diversidad o aquello que hace diferente en sus capacidades a cada persona, puede no ser visible, de hecho será invisible en numerosas ocasiones.

Estamos refiriéndonos a todos aquellos clientes, incluidos aquellos con distintas capacidades en las propias funcionales de las personas como son la visión, audición, deambulaci3n, manipulaci3n, alcance, fuerza, vocalizaci3n, comprensi3n, atenci3n, reflexi3n, etc. capacidades que varían dependiendo de múltiples factores y deben ser tenidas en cuenta a la hora de atender a los clientes.

Es importante involucrar a todo el personal de la empresa para conseguir su sensibilizaci3n con respecto a esta materia. En este sentido, resulta interesante que desde la Direcci3n se organice alg3n curso de formaci3n al objeto de difundir la cultura del respeto a la diferencia, la no discriminaci3n y la accesibilidad entre sus profesionales ya que conviene incorporar la accesibilidad como un elemento m3s de la gesti3n.

Cualquier profesional enfocado a la atenci3n al cliente es aconsejable que sepa c3mo dirigirse a ellos y conocer las necesidades que pudieran tener en funci3n de las posibles discapacidades.

Para ello, resulta imprescindible recordar las normas elementales de atenci3n a clientes, éstas a las que tan habituados est3n los profesionales de este sector:

- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.

- Dirigirse siempre al cliente -tenga la deficiencia que tenga-, no a sus acompañantes.
- Mantener la tranquilidad teniendo en cuenta que es el cliente quien requiere el servicio y necesita del profesional.
- Mirar a los ojos a los clientes para transmitir confianza y para captar si se está siendo comprendido por él.

Además, si el profesional detecta que su cliente tiene alguna discapacidad debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones básicas:

6.1.1. Personas con deficiencia auditiva.

- Mirar los ojos del interlocutor brinda confianza y por su expresión facial, tendremos la seguridad de que nos comprende. En general, las personas sordas son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si debemos parar y comenzar de nuevo o si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta.
- No gritar, eso genera una situación tensa para el interlocutor, pues al gritar, nuestro rostro se crispa, y es esto lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.
- Vocalizar correctamente, pero sin exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras, no por más vocalizar van a entendernos mejor. Hablar con naturalidad.
- Debemos mantener la tranquilidad, es conveniente estar calmado y pensar que podremos llegar a entendernos. Sólo es cuestión de tomarse unos minutos y seleccionar la estrategia más adecuada.

- Hablar con ritmo medio. No debemos hablar deprisa para acabar cuanto antes. Tampoco es operativo un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.
- Mantener la boca libre de obstáculos que dificulten la lectura labial.
- Ayudarse de gestos y signos sencillos.
- Ayudarse de la escritura.
- Debemos permanecer quietos mientras se comunica. No daremos la espalda, ni giraremos la cabeza, ni nos agacharemos. En general, ninguna postura que dificulte la lectura labial.
- La persona sorda percibe la información de forma visual, por lo que es muy importante que el área donde se dé la interacción esté suficientemente iluminada.
- Si la persona va acompañada de un intérprete de lengua de signos, debemos dirigirnos a la persona sorda cuando se la habla y no a su intérprete.
- Para llamar su atención pueden darse un par de leves golpes en su hombro o brazo. Si se encuentran en una habitación grande se pueden apagar y encender las luces intermitentemente. Otra alternativa es golpear suavemente el suelo o una mesa para que sientan las vibraciones.
- Si la persona con limitaciones auditivas no comprende bien una información hay que repetírsela o utilizar sinónimos

6.1.2. *Personas con dificultad para hablar.*

- Intentar empatizar con la otra persona, teniendo en cuenta que el ritmo y la pronunciación son distintos a lo acostumbrado.
- En caso de no comprender el mensaje, hacérselo saber.
- Utilizar gráficos o escritos.

6.1.3. *Personas ciegas o deficientes visuales.*

- Debemos preguntar si precisa ayuda antes de hacer nada.
- Para guiarle no debemos agarrar su brazo sino ofrecerle el nuestro.
- Avisarle si hay escaleras o escalones.
- Advertirle de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- Al dirigirnos a la persona con problemas visuales debemos identificarnos (quién o qué somos), hablándole de frente para que identifique que nos dirigimos a ella. Pregúntale directamente a ella evitando dirigirte a otras personas que la acompañen.
- Hablar en un tono normal, despacio y claro.
- A la hora de darle un mensaje, utilizaremos términos que le oriente (a la derecha, a la izquierda, delante...) evitando palabras como: aquí, allí, eso, etc.
- Si le ofrecemos una bebida, tabaco, cuaderno, etc. se lo pondremos en la mano diciéndole lo que es o lo dejaremos en un sitio en donde lo pueda coger fácilmente indicándole donde está.

- Si le atiendes a la hora de hacer una compra se le facilitará el objeto para que lo toque, describiéndole el color, calidad, diseño, etc. aconsejándole si le va bien o no con su vestimenta, decoración, etc.
- Al darle las vueltas del pago hazlo contando las monedas y billetes sobre su propia mano; así evitarás que él tenga que contarlos.
- No dejar sola a la persona con ceguera sin advertírselo antes.
- A la hora de subir en un automóvil, debemos poner su mano en el mecanismo de apertura o en la parte superior de una puerta abierta.
- Para un ciego que vive, trabaja o viaja solo, el orden es fundamental. Él conoce perfectamente donde está cada cosa.
- Podemos comunicar, si es necesario, qué se está haciendo cuando se produce un silencio o una ausencia.

6.1.4. *Personas con limitaciones de comprensión.*

Ante las personas con limitaciones cognitivas, discapacidades intelectuales o enfermedad mental, podemos seguir las siguientes recomendaciones:

- Debemos ser naturales y sencillos en nuestra manera de hablar.
- Debemos responder a las preguntas realizadas por la persona con limitaciones de comprensión, asegurándonos que nos han entendido.
- Es necesario transmitir la información de forma secuenciada y explicar las cosas varias veces, pero de forma diferente.

- Debemos eliminar los elementos ambientales que pudieran distraer la atención de la persona con limitaciones de comprensión, tales como ruido de fondo.
- Es importante tratar a la persona de acuerdo con su edad.
- Lo adecuado es limitar la ayuda a lo necesario.
- Debemos tratar de facilitar su relación con otras personas.

6.1.5. Personas con alteraciones del comportamiento.

La alteración del comportamiento es habitual en personas con determinadas discapacidades intelectuales y enfermedades mentales. Ante estas situaciones podemos seguir los siguientes consejos:

- Hay que ser discretos en el contacto con personas afectas de discapacidades para las relaciones personales.
- Debemos evitar situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- Debemos tratar de comprender su situación, facilitando siempre su participación en todas las actividades.

6.1.6. Personas con movilidad reducida.

- Se debe preguntar si quiere utilizar una silla de ruedas.

- En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.
- No apresurar a la persona con limitaciones en la movilidad y evitarle posibles empujones.
- Preguntar a la persona, si necesita ayuda.
- Ayudarla en caso de transporte de objetos o paquetes.
- Procurar no separarlas de sus muletas, bastones u otras ayudas técnicas.

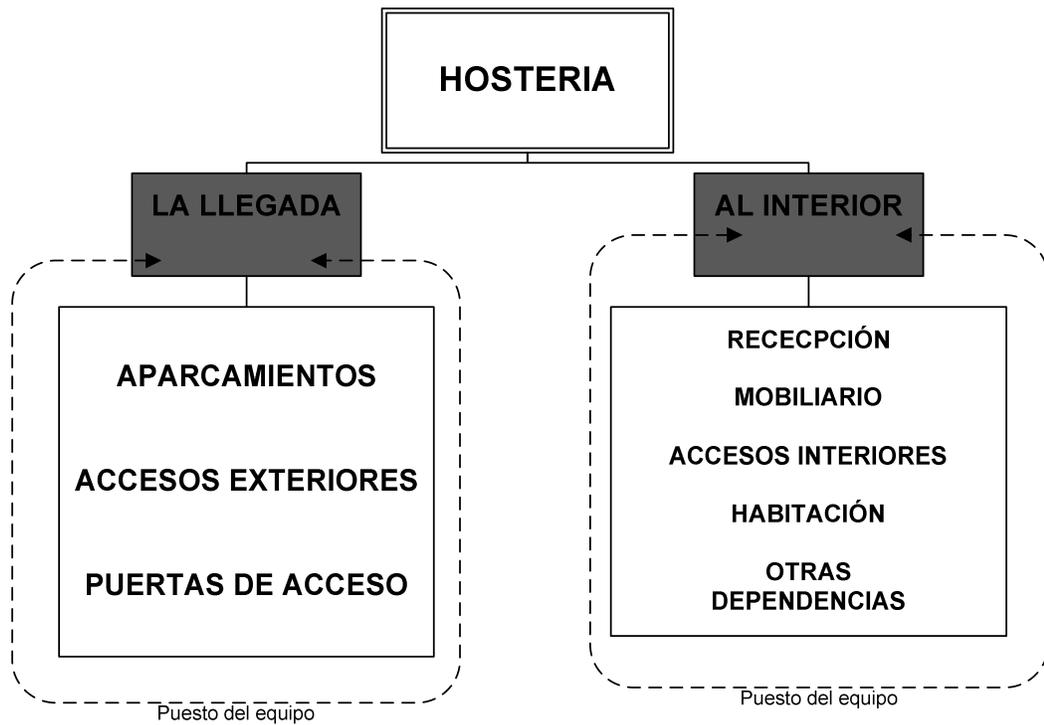
6.1.7. *Personas que utilizan silla de ruedas.*

- Para hablar con una persona que está en sillas de ruedas, procuraremos hacerlo a su misma altura, si es posible sentados.
- Cuando nos queramos dirigir a una persona en silla de ruedas, lo haremos directamente a ella, no a su acompañante. Si se está en grupo, no debemos hablar con el resto de personas fuera de su campo visual.
- No debemos apoyarnos en la silla de ruedas ya que forma parte del espacio personal de la persona.
- Debemos preguntarle si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas. Él o ella nos informará sobre el manejo de la silla.
- Debemos advertir con anterioridad de la maniobra que se va a realizar. No empujar la silla demasiado deprisa ni girarla con brusquedad.
- Al parar la silla debemos colocarla correctamente, bloqueando los frenos.

- En terreno desigual se debe inclinar la silla sobre las ruedas traseras, hacia atrás, para salvar un escalón, por ejemplo.
- Si hay que realizar una transferencia de la persona en silla de ruedas, debemos frenar la silla y retirar o abatir los reposapiés y reposabrazos.

6.2. ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD

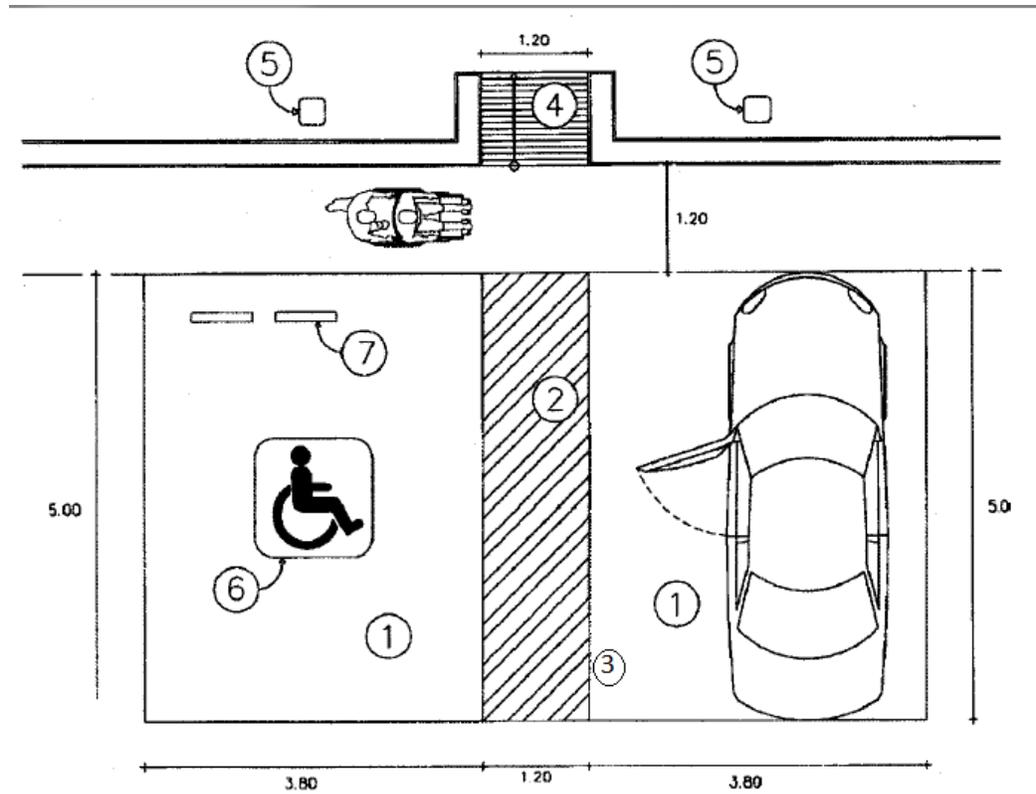
Gráfico N° 17



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

6.2.1. Aparcamientos

Gráfico N° 18



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

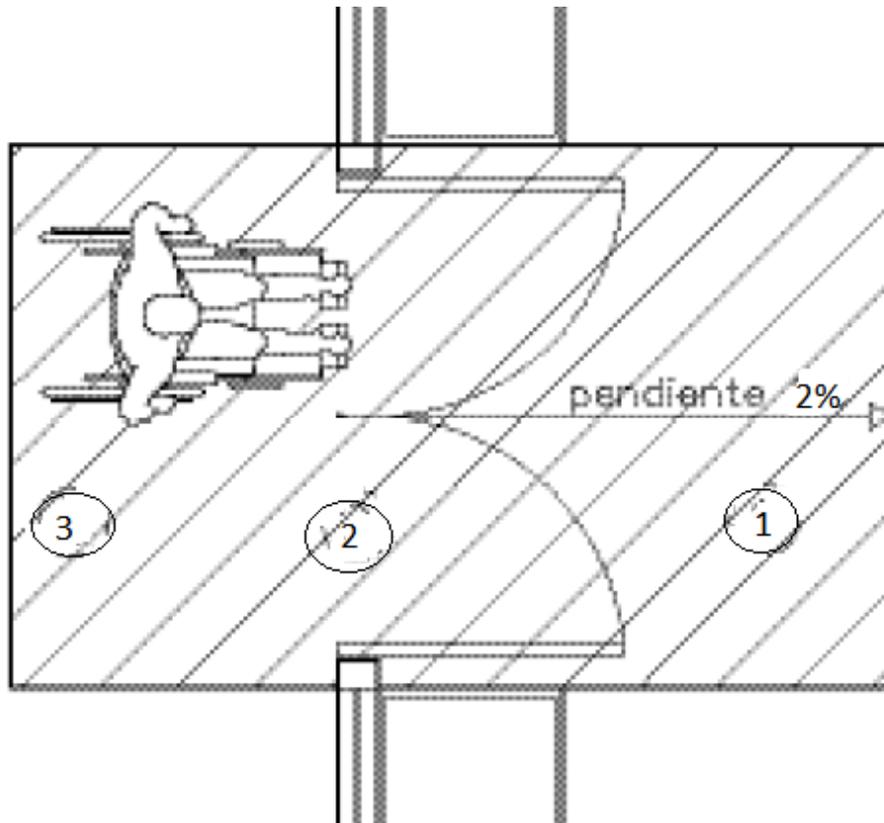
Es recomendable que, cuando menos, uno de cada veinticinco cajones de estacionamiento sean para personas con discapacidad.

El trayecto entre los cajones de estacionamiento para personas con discapacidad y los accesos, deberá estar libre de obstáculos.

- 1.- Cajón de estacionamiento para personas con discapacidad de 3.8 por 5.0 m.
- 2.- Franja de circulación señalizada.
- 3.- Pavimentos antiderrapantes.
- 4.- Rampa con pendiente máxima del 6%.
- 5.- Señales de poste.
- 6.- Señalización en piso.
- 7.- Topes para vehículos.

6.2.2. Ingresos

Gráfico N° 19



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

Las entradas deberán estar señalizadas y tener un claro libre mínimo de 0.9 m.

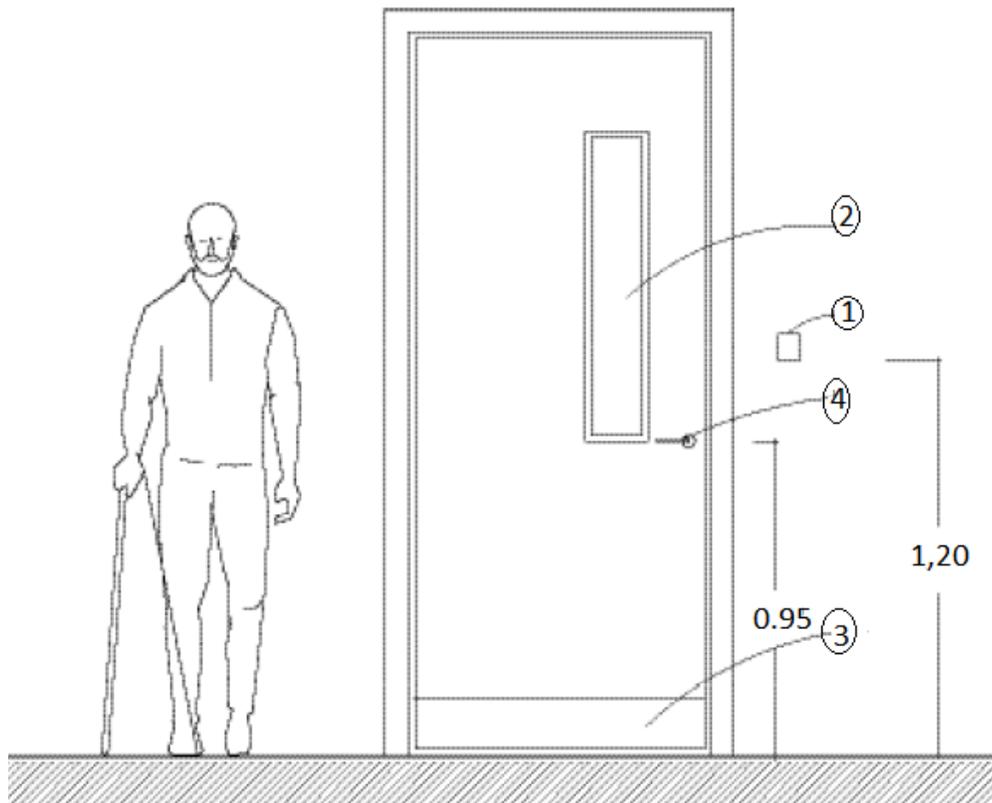
Las entradas deberán tener áreas de aproximaciones libres de obstáculos, señalizadas con cambios de textura en el piso.

Se deberán evitar escalones y sardineles bajo las entradas.

- 1.- Exterior con pendiente de 2 grados.
- 2.- Entrada.
- 3.- Área de aproximación libre de obstáculos.

6.2.3. Puertas

Gráfico N°20



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

Todas las puertas deberán tener un claro libre mínimo de 0.9 m.

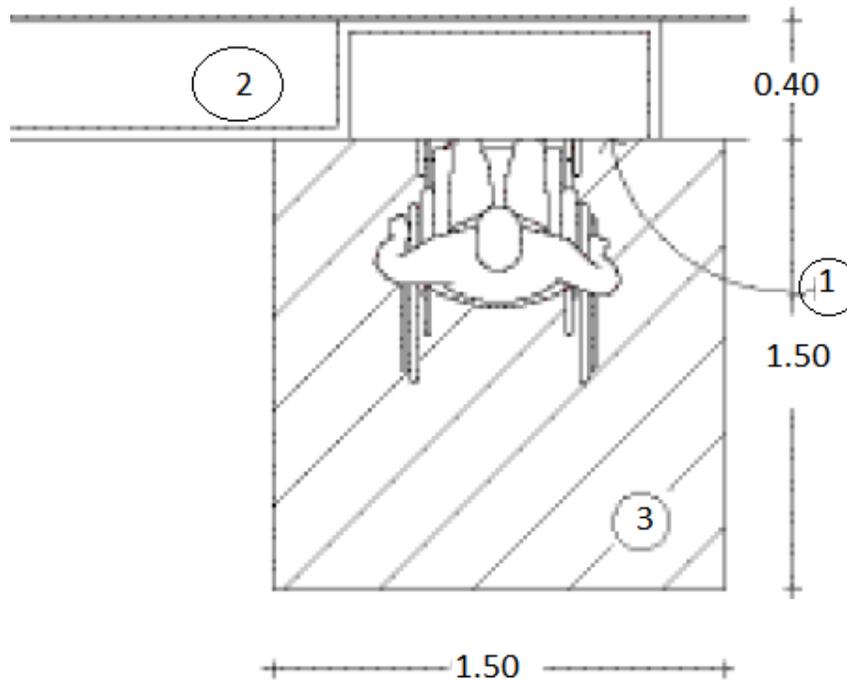
Todas las puertas deberán ser de fácil operación y las manijas serán preferentemente de palanca o barra.

Los marcos de las puertas deberán evitar tener aristas vivas y ser de color contrastante con las paredes.

- 1.- Timbre o señalización en sistema braille.
- 2.- Mirilla.
- 3.- Zoclo de protección.
- 4.- Manija de palanca.

6.2.4. Recepción

Gráfico N°21



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

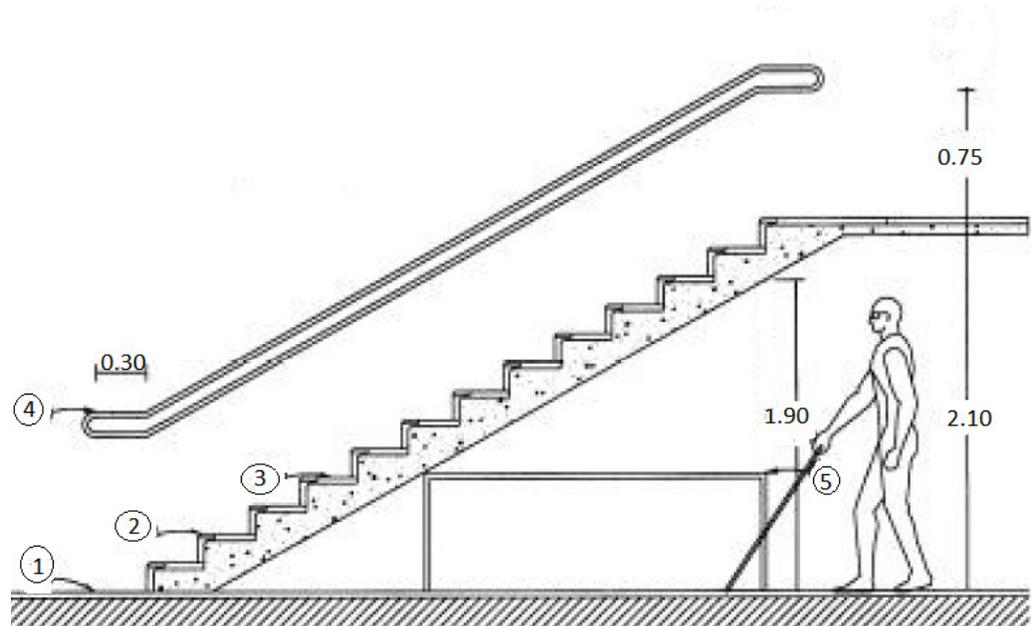
Los mostradores y taquillas deberán contar con un área adecuada para su uso por personas en silla de ruedas.

El área adecuada deberá permitir la aproximación en silla de ruedas, sin la obstrucción de faldones bajos.

- 1.- Mostrador con altura de 0.73 a 0.78 m.
- 2.- Señalización especializada.
- 3.- Área de aproximación, libre de obstáculos.

6.2.5. Escaleras

Gráfico N°22



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

Las escaleras no deberán ser la única opción para transitar entre desniveles.

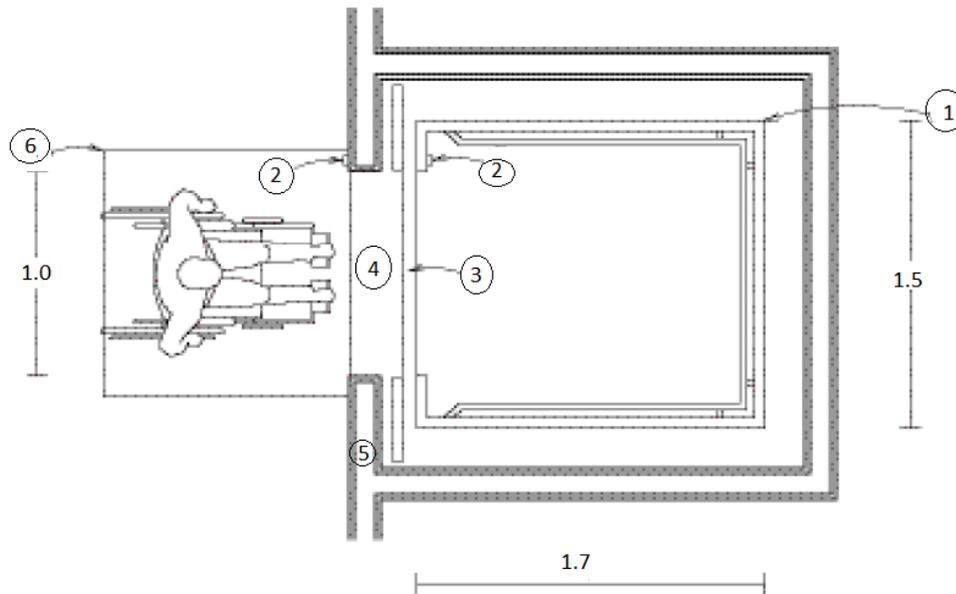
Los escalones deberán ser firmes y antiderrapantes.

Los escalones no deberán presentar aristas vivas, ni narices sobresalientes, éstas deberán ser con arista redondeada.

- 1.- Área de aproximación de 0.75 m mínimo, con cambio de textura en el piso.
- 2.- Arista redondeada y antiderrapantes.
- 3.- Huella contrastante con la arista.
- 4.- Pasamanos a 0.75 y 0.9 m de altura, con proyección de 0.3 m mínimo en cada extremo.
- 5.- Barrera en la proyección de 1.9 m de altura.

6.2.6. Ascensores

Gráfico N°23



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

Los elevadores y el recorrido hacia ellos, deberán estar señalizados. Los controles deberán estar indicados en alto relieve y braille a 1.2 m de altura. El tiempo de apertura mínimo para las puertas será de 15 segundos.

La cabina deberá parar al nivel exacto de cada piso. La señal de parada deberá ser sonora y visual.

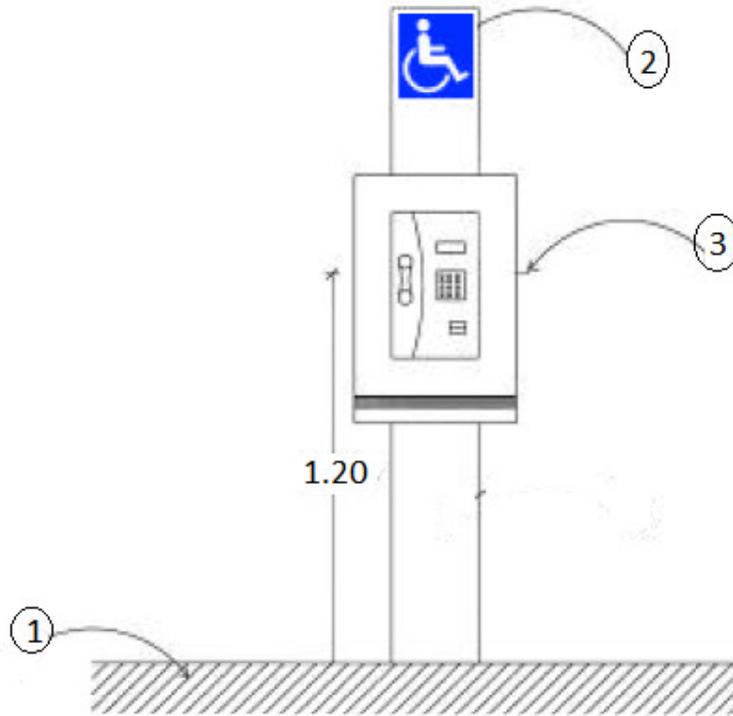
Los elevadores deberán contar con alarmas sonoras y visuales.

El piso de la cabina deberá ser antiderrapantes. Los acabados de la cabina deberán ser incombustibles y resistentes, sin tener aristas vivas.

- 1.- Barras de apoyo interiores.
- 2.- Controles y alarmas.
- 3.- Parada a nivel exacto de piso.
- 4.- Puerta con claro libre mínimo de 0.9 m.
- 5.- Ojo electrónico a 20 cm de altura.
- 6.- Área de aproximación libre de obstáculos.

6.2.7. Cabinas Telefónicas

Gráfico N°24



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

Por lo menos, un teléfono en cada agrupamiento, será instalado a una altura de 0.68 m.

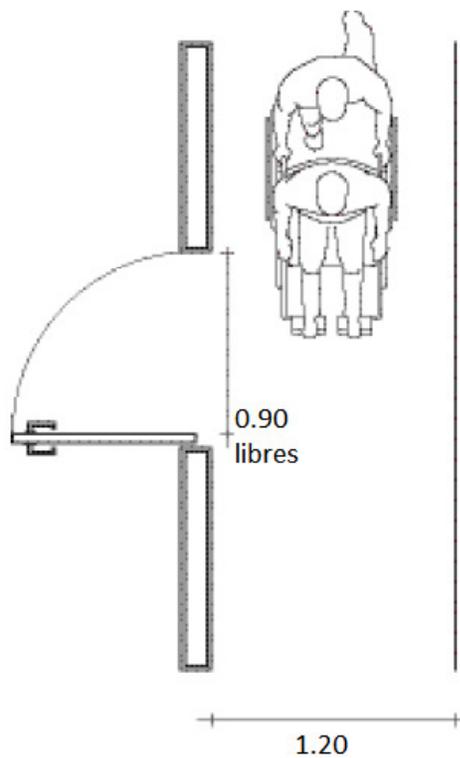
Es recomendable que el discado o teclado del teléfono cuente con sistema braille.

- 1.- Área de aproximación libre de obstáculos y con cambio de textura en el piso.
- 2.- Señalización.
- 3.- Gancho para muletas.

6.2.8. Pasillos o circulaciones

- A.- Las circulaciones deberán tener anchos mínimos de 1.2 m y pavimentos antiderrapantes que no reflejen intensamente la luz.
- B.- Las circulaciones deberán tener señalizaciones en alto relieve y sistema braile así como guías táctiles en los pavimentos o cambios de textura.
- C.- Es recomendable la instalación de pasamanos en las circulaciones.
- D.- Las rejillas, tapajuntas y entrecalles de los pavimentos, no deberán tener separaciones o desniveles mayores a 13 mm.
- E.- Es recomendable que las circulaciones cortas frente a las puertas, tengan, cuando menos, 1.5 m de largo, para maniobras.

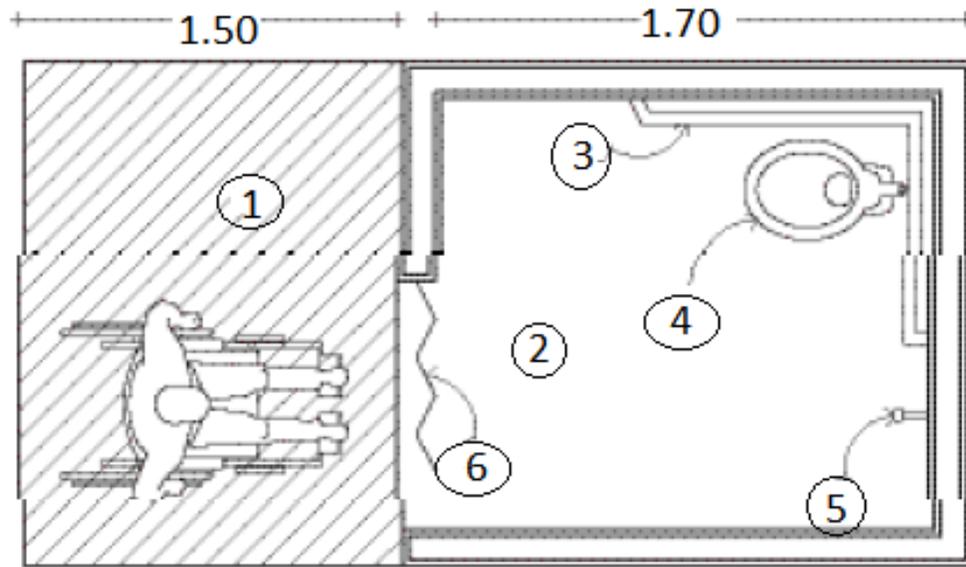
Gráfico N°25



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

6.2.9. Baños

Gráfico N°26



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

En todos los inmuebles deberán existir baños adecuados para su uso por personas con discapacidad, localizados en lugares accesibles.

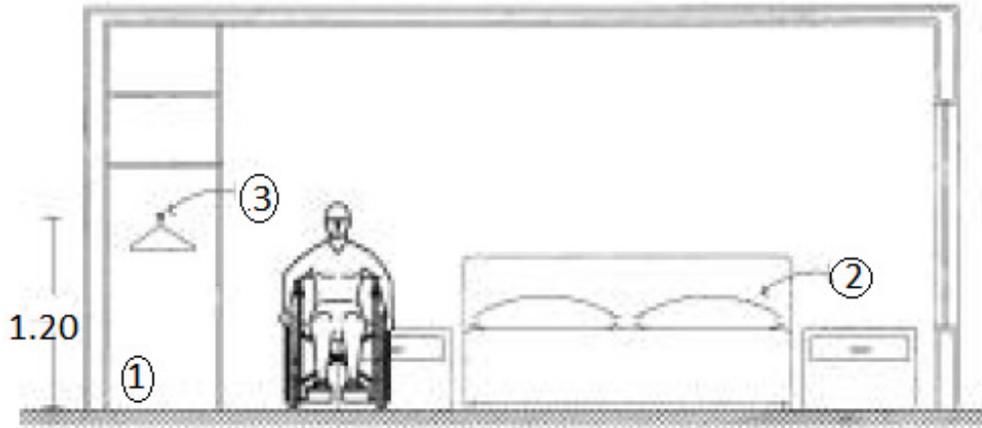
Los baños adecuados y las rutas de acceso a los mismos, deberán estar señalizados.

Es recomendable instalar alarmas visuales y sonoras dentro de los baños.

- 1.- Área de aproximación libre de obstáculos.
- 2.- Gabinete de 1.7 por 1.7 m.
- 3.- Barras de apoyo a 0.8 m de altura.
- 4.- Inodoro con altura de 0.45 a 0.50 m.
- 5.- Gancho a 1m de altura.
- 6.- Puerta plegable o con abatimiento exterior, con claro libre mínimo de 0.9 m.

6.2.10. Habitaciones

Gráfico N°27



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

Las habitaciones accesibles se deberán localizar en planta baja o próxima a elevadores y áreas de resguardo.

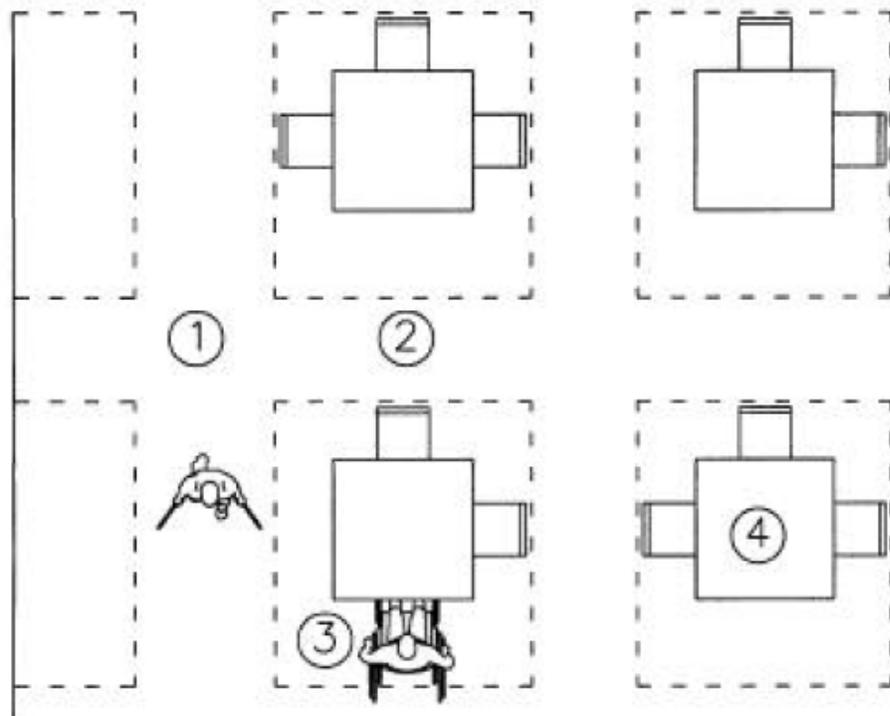
Las rutas hacia las habitaciones para personas con discapacidad, deberán ser accesibles y estar señalizadas.

Es recomendable la instalación de alarmas sonoras y visuales en las habitaciones y baños para personas con discapacidad.

- 1.- Puerta de 0.9 m de claro libre mínimo.
- 2.- Cama a 0.51m del suelo.
- 3.- Armario o ropero con alturas de uso no mayores a 1.2 m.

6.2.11. Restaurante

Gráfico N°28



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

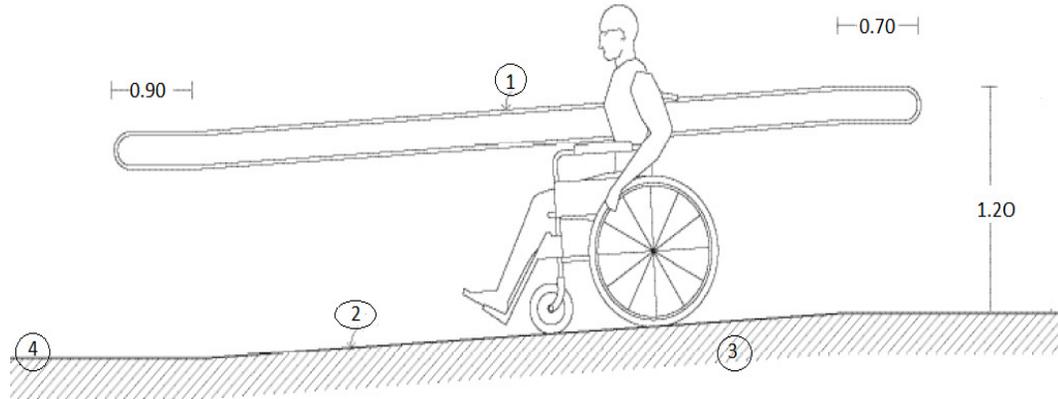
En los espacios para restaurantes se recomienda la instalación de alarmas visuales y sonoras.

Las barras de servicio deberán tener la altura adecuada para su uso por personas en silla de ruedas.

- 1.- Área de circulación principal de 1.2 m.
- 2.- Área de circulación secundaria de 0.9 m.
- 3.- Espacio de aproximación de 0.75 m.
- 4.- Mesa con altura libre de 0.76 m.

6.2.12. Rampas

Gráfico N°29



Elaborado por: Carlos Rivadeneira

- 1.- La rampa llevará unos pasamanos dobles a ambos lados de una altura de 0.70m y 0.90m respectivamente con un diseño anatómico que permite adaptar la mano a la forma de la misma.
- 2.- Suelo antiderrapantes.
- 3.- La rampa dispondrá de una protección lateral a ambos lados de 5cm de altura como mínimo para evitar que las ruedas delanteras de la silla se desvíen de su dirección normal.
- 4.- Al final de la rampa, habrá un espacio libre de maniobra en la puerta del hotel de 1.5m x 2m si esta abre al exterior y 1.2m x 1.6 si abre al interior.

7. CONCLUSIONES

- La importancia adquirida en el sector turístico por un segmento de mercado de gran peso en el conjunto poblacional, como es el de los discapacitados físicos, ha dado lugar a la creación de una verdadera materia objeto de estudio para así lograr futuros ingresos económicos.
- Concretamente, el estudio de las necesidades de los discapacitados físicos en su comportamiento como turistas pone de manifiesto la importancia de la accesibilidad, hecho directamente relacionado con el tipo de discapacidad que padecen.
- La fuerte competitividad a la que se enfrentan las empresas hoteleras, unida a los profundos cambios que caracterizan al entorno turístico en el que se encuentran inmersas, junto con la escasez de conocimientos del personal en torno a la accesibilidad hotelera, justifican la poca adaptación a las necesidades del segmento de las personas con discapacidad.
- La realidad actual de la accesibilidad nos muestra que, pese a la existencia de una mayor sensibilidad social hacia la discapacidad, y la creciente disponibilidad de estudios sobre la materia, la cultura de la accesibilidad en toda su complejidad no alcanza ni siquiera a la totalidad de los profesionales que atienden o prescriben soluciones a estos segmentos. Mucho menos aún alcanza a la sociedad en general o a los propietarios de establecimientos abiertos al público de cualquier tipo que tiene la obligación de hacerlos accesibles para todos los ciudadanos.

8. RECOMENDACIONES

- El turismo accesible, cuya finalidad es lograr que los entornos y destinos turísticos sean accesibles para las personas con discapacidades, debe partir del estudio de las necesidades y deseo de las personas discapacitadas, para saber en qué medida las distintas empresas turísticas deben ajustarse a las mismas, desde el punto de vista de la accesibilidad.
- La accesibilidad se deberá incorporar como atributo en el producto hotelero, con el objetivo de poder dirigir al segmento de los discapacitados físicos, satisfaciendo una de sus necesidades básicas, ofreciendo un producto de mayor calidad, con un valor añadido para todas aquellas personas discapacitadas o con problemas de movilidad.
- Crear una serie de normas, en los ámbitos, nacionales y autonómicos, con la finalidad de lograr que los entornos y empresas turísticas sean accesibles para las personas discapacitadas, tratando de alcanzar la igualdad de todas las personas en su acceso al ocio y al turismo.
- Se debería considerar a la accesibilidad hotelera como un factor clave en el proceso de interrelación entre el turista discapacitado y el destino turístico, ya que si una persona no puede acceder a un establecimiento hotelero, difícilmente podrán satisfacerse el resto de las necesidades que busca cubrir, no sólo en el citado establecimiento, sino en el resto del destino turístico, todo lo cual condicionará su satisfacción global.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFIA:

1. BARÓN, C. 2007. La información sobre turismo accesible.
2. EGEA C. - SARABIA A., 2006. Capacidades especiales.
3. DÁVILA Miguel, 2002. Calidad del servicio en el sector turístico
4. GALLEGO Jesús F. 2006. Gestión de hoteles, una nueva visión.
5. GARCÍA - MOLINA, 2008. Ergonomía y discapacidad.
6. GÓMEZ, Ceja, 2006. Sistemas Administrativos.
7. JUNCA Ubierna. 2006. Turismo para todos.
8. PÉREZ Marcos - GONZÁLEZ, 2003. Manual sobre accesibilidad hotelera
9. ROVIRA-BELETA, 2007. Accesibilidad Turística.
10. SANCHÍZ Pons, N. 2004. Iniciativa Horizon: turismo para todos.

LINCOGRAFIA:

- <http://www.discapacidad.gov.co/acesibilidad/index.htm> “Accesibilidad”, (26-04-2011)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Accesibilidad> “Accesibilidad para discapacitados”, (26-04-2011)
- http://www.catalogodelasalud.com/Accesibilidad-para-Discapacitados/Latinoamerica/1_2.aspx “Latinoamérica y sus grados de accesibilidad”. (27-04-2011)
- <http://fox.presidencia.gob.mx/archivos/5/6/8/7/1/files/archivos/sip-6771.pdf> “Recomendaciones de accesibilidad” (27-04-2011)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad> “Discapacidades” (27-04-2011)
- http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos “Manual de procedimientos” (28-04-2011)
- <http://www.conadis.gob.ec/investigacion04.htm#2004> “Estadísticas del 2004” (29-04-2011)

ANEXOS

ANEXO N° 01

**ENCUESTA APLICADA A HOSTERIAS DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

OBSERVACIÓN: La presente encuesta arrojará datos necesarios para conocer la necesidad que tienen los empleados acerca de la accesibilidad a turistas con capacidades especiales, dentro de la hostería.

1. ¿Edad?

.....

2. ¿Sexo?

Masculino ()

Femenino ()

3. ¿En qué departamento trabaja?

Nivel operativo

Nivel Administrativo

4. ¿Conoce medios de “accesibilidad” para personas con capacidades especiales??

SI _____

NO _____

5. ¿Conoce sobre las “discapacidades” que existen??

SI _____

NO _____

6. ¿Reconoce a una persona con alguna capacidad especial?

SI _____

NO _____

A VECES _____

7. ¿Está pendiente de lo que un cliente con alguna capacidad especial desea?

SI _____

NO _____

A VECES _____

8. ¿Cómo se debería tratar adecuadamente a una persona con capacidad especial?

Atención normal _____

Atención personal _____

Atención especial _____

9. ¿Conoce alguna norma de accesibilidad para este segmento dentro de un establecimiento hotelero?

SI _____

NO _____

10. ¿Se requiere personal adecuado para trabajar con estas personas?

SI _____

NO _____

11. ¿Cree Ud. Que el diseño de un manual de accesibilidad para turistas con capacidades especiales, ayudaría al desempeño y mejorara la calidad de servicio al cliente en la Hostería?

SI _____

NO _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

CARLOS RIVADENEIRA
Encuestador

ANEXO N° 02

CATASTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS DE RIOBAMBA

FUENTE: MINTUR 2010

		ALOJAMIENTO	REPRESENTANTE LEGAL	DIRRECCION	CAT.	HAB .	R.U.C	TELEF.
		Hostal						
1	060150037 2	CAMINO REAL	SANTAMARIA CASTRO MAYRA	Av. La Prensa y A. Dávalos	Primera	28	0602161200001	2962-365
2	060150004 0	CANADA	CABRERA RENDON BERTHA	Av. La Prensa 23-31 y D. León Borja	Primera	17	0908509219001	2946-677
3	060103089 3	DIANA MARIA	BARRAGAN LOPEZ NORMA	Línea Férrea 2 y Av. 11 de Noviembre	Primera	16	0601740848001	2606-227
0	060150004 1	GLAMOUR	ALTAMIRADO VITERI MERCEDES	Primera Constituyente s/n y Brasil	Primera	21	0600557102001	2944-406
4	060150050 8	LA COLINA DE RIO	MUÑOZ SAMANIEGO CARLOS LUIS	11 de Noviembre y Ricardo Descalzi	Primera	12	0603056391001	2602-789
5	060103083 7	MANSION SANTA ISABELA	BEN COX	Veloz 28-48 y Magdalena Dávalos	Primera	11	0691723224001	2943-124
6	060150004 3	MONTECARLO	CISNEROS DE HERRERA ANA MARIA	10 de Agosto 25-41 y García Moreno	Primera	18	0690052172001	2960-555
7	060150035 6	RINCON ALEMAN	TORRES ROSA ELENA	Remigio Romero M .H. Cs. 9 Arupos	Primera	12	0602105397001	2603-540
8	060150004 5	RIOROMA SUITES	OBREGON ZABALA JULIO ENRIQUE	Cdla. Sultana de Iso Andes, 2 cuadras de la ESPOCH	Primera	23	0602114370001	2603-555
9	060150035 9	ACACIAS LA	FIALLOS WILSON	Rio Palora 3 y Santiago	Segunda	20	1802131993002	2600-790
0	060150004 6	ALTAR EL	DARQUEA LARREA MARCO POLO	Av. El Altar y Sultana de los Andes	Segunda	15	0600882229001	2964-872
0	060150049 3	CENAEST	ABARCA HUILCAREMA GILBERTO	5 de Junio 18-30 y Villarroel	Segunda	14	0601262272200 1	2954-603

10	060150004 7	ESTACION LA	ZABALA ARELLANO LUZ DEL ROCIO	Av. Unidad Nacional 29-15 y Carabobo	Segunda	15	1600192494001	2955-226
0	060150004 8	HUMBOLTH	LARREA LEON MARIA LUISA	Ave. D L B 35-48 y Uruguay	Segunda	14	0600026627001	2940-814
11	060150004 9	MAJESTIC	GUAÑO CHAVEZ LUIS GERARDO	Av. Daniel León Borja 43-60 y La 44	Segunda	16	0600046205002	2968-708
0	060101063 2	MANANTIAL	CHAFLA GONZALEZ JUAN CARLOS	Carabobo 18-50 y Villarroel	Segunda	12	0602766628001	2944-596
12	060150004 2	MASHANY	LLERENA FREIRE EDITH IPATIA	Veloz 4173y Diego Donoso	Segunda	20	0601282635001	2942-914
13	060150005 0	ROYALTY	AVILES CALLE RICARDO	Av. Lizarzaburu 51-84 y St. Amand Montrond	Segunda	27	0602708836002	2963-627
14	060150053 0	SUSY	CHASIPANTA C. JOSE RAMON	Av. Atahualpa s/n y Calpi	Segunda	15	1700131772001	09614478 6
15	060150005 1	TREN DORADO	INSUASTI DE MANZANO MARIA ENMA	Carabobo 22-35 y 10 de Agosto	Segunda	15	0901440412001	2964-890
16	060150005 2	WHYMPER	HOTEL WHYMPER CÍA. LTDA	Miguel Ángel León 23-10 y Primera Constituyente	Segunda	20	0690030500001	2964-575
17	060103084 4	ALTAR EL	SANCHO HERDOIZA LILIAM	11 de Noviembre y Demetrio Aguilera	Tercera	15	0600241665001	2604-602
18	060150039 3	FLORIDA	BARRAGAN GRANIZO SIMON	Espejo # 70 y Calle Dos. Urbanización El Prado	Tercera	12	0601450265001	2947-101
19	060150044 7	INTI QUISHA	YAMBAY ALCOCER VICTOR	Espejo 33-66 y Av. Cordobés	Tercera	12	0600553192001	2966-358
20	060103073 9	KATAZHO	GALLEGOS GOMEZ HENRY	Venezuela 37-19 y Brasil	Tercera	9	0702731019001	2965-492
21	060101079 6	MANANTIAL	ANALUISA ARCOS LIBIO EDWIN	Carabobo 18-50 y Villarroel	Tercera	12	1803187309004	s/n
22	060150047 9	PALMAS LAS	VALLE OCAÑA OLGA TARCILA	Eplacachima 19-40 y Rey Cacha	Tercera	15	1600073124001	2948-520
23	060150040 5	REY DE LOS ANDES	BUENAÑO GUILCAPI WASHINGTON	Av. Lizarzaburu 6 y Camilo Egas	Tercera	14	0601811458001	2942-679
24	060102073 4	SAN GABRIEL	SALAS GAVILANES ANGEL GABRIEL	Cordobés 33-68 y Espejo	Tercera	12	0600155992004	2969-143
25	060103054	SAN VALENTIN	ZUMBA TIMBELA BRIGIDA GLORIA	Circunvalación 26-30 y García More	Tercera	17	0601327232001	2943-588

	0							
26	060101066 7	SHALOM	EGAS VILAC ALEX	Daniel León Borja 35-48 y Uruguay	Tercera	13	1714881263001	2940-814
27	060150005 3	SEGOVIA	SEGOVIA TAPIA GRACIELA JUDITH	1era.Constituyente 22-28 y Espejo	Tercera	29	0600034912001	2961-259
		Hostal Residencia						
1	060150005 4	ALAMOS LOS	SANCHEZ SANCHEZ JUAN ALBERTO	Saint Amand Montrond y Lizarzaburu	Segunda	14	1801440189001	2967-386
2	060150005 5	INTI RAYMI	CARDENAS MAZON HECTOR	Uruguay 26-41 y Junín	Segunda	13	0600052161001	2960-531
3	060101062 2	IMPERIAL	VINUEZA GODOY EDUARDO	Rocafuerte 22-75 y 10 de Agosto	Segunda	17	0600811418001	2960-420
0	060150005 6	IMPERIAL	GODOY MERINO OLGA ELISA	Rocafuerte 22-12 y 10 de Agosto	Segunda	17	0690046865001	960-429
5	060101062 3	ROCIO	PUMAGUALLE JACOME FANNY	Brasil 21-68 y Ave Daniel León Borja	Segunda	0	0600446918001	2961-848
0	060150005 7	ROCIO	PUMAGUALLE PEREZ SEGUNDO JOSE	Brasil 21-68 y Ave Daniel León Borja	Segunda	15	0601056708001	961-848
6	060150005 8	SHIRIS LOS	SANCHEZ MYRIAM DOLORES	Rocafuerte 21-60 y 10 de Agosto	Segunda	28	0601827785001	2960-323
7	060102087 0	TORRE AZUL	LARA HARO DIEGO MARCELO	Av. Circunvalación, Parque Industrial	Segunda	7	0604441774001	s/n
8	060150006 0	BOLIVAR	ANDRADE VIMOS LUIS OLMEDO	Carabobo 21-26 y Guayaquil	Tercera	15	0600832620001	2968-324
9	060150036 6	BRIS SANCHEZ	SANCHEZ VALLEJO HERMENEGILDO	Eplacachima 19-60 y Huayna Palcon	Tercera	13	0600485361001	2962-493
10	060150006 1	CHIMBORAZO DE LA ESTACION	SANCHEZ SALAZAR RAMIRO ALBERTO	Unidad Nacional 30-17 y Juan Montalvo	Tercera	24	0601827801001	s/n
11	060101075 2	CIUDAD DE RIO	MAZON BARBA FERNANDO	Eplacachima 18-80 y Rey Cacha	Tercera	12	0602523573001	2961-494
12	060150037 5	CONQUISTADOR EL	MOROCHO TITUAÑA MARIA ESTHER	Lavalle 20-62 y Unidad Nacional	Tercera	12	0600452874002	2968-867
13	060102078 4	COLINA DEL SUR	GUEVARA AVALOS HUMBERTO	Antofagasta 14 y San Juan	Tercera	14	0600061535001	2947-800
14	060150006	COLONIA DEL SUR	ZUÑIGA LOPEZ FELIX OLMEDO	Carabobo 21-62 y 10 de Agosto	Tercera	16	1801136837001	2966-543

	2							
15	0601010856	DANUVIO	ANDRADE ANDRADE MARIA LEONOR	Epiclachim18-06 y Princesa Toa	Tercera	20	0600284194003	2964-699
16	0601500360	GIRASOLES LOS	OROZCO VILLACRES DOLORES G.	Bolívar Bonilla s/n y Bagdad	Tercera	8	0601473903001	2378-720
17	0601500063	GUAYAQUIL	ESTRADA VARGAS GLADYS	Juan Montalvo y Unidad Nacional	Tercera	18	0200410876001	2964-512
18	0601020842	LATINOS	ALLAUCA ALLAUCA LAURA CECILIA	Barrio San Martin de Veranillo, vía B.	Tercera	12	0601382872002	2943-070
19	0601500529	LIBERTY	ARCOS ANDRADE IVAN MARCELO	Av. De Los Héroes 33-27 y Francia	Tercera	12	0602764805001	2951-040
0	0601500064	MARBELLA	JARA CASTILLO LUIS GERARDO	Orozco 38-20 y Teniente Latus	Tercera	24	1800195487001	2964-950
20	0601030798	MARBELLA	JARA PEREA GLEN ALFREDO	Orozco 38-20 y Teniente Latus	Tercera	20	1801222561001	s/n
21	0601500065	METROPOLITANO	SANCHEZ VASCO MAYRA ISABEL	Av. Daniel León Borja y Lavalle	Tercera	23	0602483554001	2961-714
22	0601500449	MONTERREY	FLORES RIVERA JAVIER	Rey Cacha 44-59 y Epiclachim	Tercera	20	0603110305001	2962-421
23	0601500488	MORELIA	JARA CASTILLO JOSE	Unidad Nacional 32-28	Tercera	17	0600456586001	2940-845
24	0601500067	NEVADOS LOS	CHAVEZ MOSQUERA PILAR	Luis A Costales 24-37 y Ave. Daniel León Borja	Tercera	16	0600775274001	2960-803
25	0601500068	NUEVA VENECIA	SOXO VALLEJO MARCO TULIO	Rocafuerte 21-51 y 10 de Agosto	Tercera	15	0600060024001	s/n
26	0601020892	PUERTAS DEL SOL	TOBAR CALDERON SARA	Cordobés 22-30 y Espejo	Tercera	12	0602237703001	s/n
0	0601500277	PUERTAS DEL SOL	VALLE LOGROÑO MONICA M.	Cordobés 22-30 y Espejo	Tercera	20	0602196297001	2952-569
27	0601030792	RAPIDIN	GARCIA CEVALLOS CESAR	Av. Alausi y Av. 21 de Abril	Tercera	11	0600993398001	s/n
28	0601030754	SARAGURO	PADILLA VILEMA ANGEL	Av. De la Prensa 21 y Santos Leopoldo	Tercera	18	0601858707001	82922986
29	0601500464	SEÑORIAL	PUCUNA MOCHA FELICIANO	Epiclachim 20-44 y Huayna Palcon	Tercera	20	0600639900001	2968-135

30	060150006 9	SAN CARLOS	HUILCAPI VALDIVIEZO CARLOS E.	Eplacachima 20-76 y Ave. D L B	Tercera	13	0690060154001	2968-017
		Hostería						s/n
1	060150007 0	ABRAS PUNGO	ABRASPUNGO CÍA LTDA	Vía Guano Km 3 Sector las Abras	Primera	32	0690073005001	2364-031
2	060101053 3	BAMBU	SANCHO HERDOIZA EDMUNDO	Pedro Vicente Maldonado Km. 2	Primera	14	0601079023002	2943-408
3	060161057 1	HOSTROJE	HOSTROJE CIA. LTDA.	Km. 4 y medio, vía a Chambo	Primera	47	0691717674001	2622-201
5	060161086 3	ROSASPAMBA	SILVA GRANDA MEDARDO ANGEL	Sector Rosaspamba, Lote 3 Quisintol	Primera	6	1703103042002	2605-040
6	060161074 7	ROSA DE HOLANDA LA	HENDRIKUS LEENDERT CRAMEN	Barrio Rosas Pamba, vía a Chambo	Segunda	10	1722834247001	s/n
0	060150007 3	TROJE EL	LEON BAQUERIZO EDUARDO ALBERTO	Vía a Chambo Km 41/2	Primera	47	1702389923001	2960-826
		Hotel						
1	060150058 4	SAN PEDRO DE RIOBAMBA	LARREA MEJIA LUIS EDUARDO	Av. Daniel León Borja 29-50	Lujo	12	0602360752001	2940-586
2	060150007 5	CHIMBORAZO INTERNACIONAL	CHIMBORAZO INTERNACIONAL C.A	Los Nogales y Argentinos	Primera	32	0690055007001	2963-475
3	060150045 2	CLUB HOTEL ZEUS	CLUB HOTEL S.A.	Daniel León Borja 41-29 y Duchicela	Primera	60	0691712761001	2986-037
4	060150028 8	CISNE EL	CHAVARREA MUÑOZ JENNY	Av. Daniel León Borja y Duchicela	Primera	47	0601774151001	2964-573
5	060101075 5	EL MOLINO	DI DONATO YEROVI HECTOR	Duchicela 42-13y Unidad nacional	Primera	40	0600958128004	2944-962
6	060150007 7	GALPON EL	MUCARSEL HEREDEROS	Argentinos y Carlos Zambrano	Primera	35	0690040409001	2960-981
7	060101063 5	MARQUEZ DE RIO EL	MARQUEZRIO CIA. LTDA.	Av. Lizarzaburu s/n y Coangos	Primera	30	0691721639001	2601-642
8	060150007 9	MANABI	VIZUETE CANDO LUIS CLEMENTE	Colón 19-58 y Olmedo	Segunda	30	0600017453001	2967-967
0	060101063 2	MANANTIAL	CHAFLA GONZALEZ JUAN CARLOS	Carabobo 18-50 y Villarroel	Segunda	12	0602766628001	2944-566
9	060150044	LIBERTADOR EL	VASCO ORTIZ BLANCA ANA	Daniel León Borja 29-22 y Carabobo	Segunda	30	0600503023002	2947-393

	5							
10	060150008 0	RIOBAMBA INN	VINUEZA DE SCALZULLI MARIANA	Carabobo 23-20 y Primera Constituyente	Segunda	34	0601134174001	2961-696
11	060101084 9	GLAMOUR	ARGUELLO ALTAMIRANO CESAR	Primera Constituyente 37-85 y C. Z.	Tercera	30	1700259870001	2942-477
12	060150045 4	LAS PEÑAS	CALI ALLAUCA LUIS GONZALO	Av. Leopoldo Freire y Circunvalación	Tercera	30	0601628183003	2944-088
13	060150008 1	ÑUCA HUASI	ERAZO SAMANIEGO GLEY BETTY	10 de Agosto 28-24 y Magdalena Dávalos	Tercera	32	0600131320001	2966-669
14	060150045 9	REAL MADRID	MADRID SALAZAR EFRAIN	Veloz 39-42 y Carlos Zambrano	Tercera	31	1704355427004	2969718
		Pensión						
1	060150008 4	Montes de la Cruz	DE LA CRUZ FERNANDEZ PEDRO	Gonzalo Dávalos 37-93 y Teniente Latus	Primera	6	0603031972001	2965-380
2	060103089 1	BUENOS AIRES	VALDIVIEZO CRIOLLO GUIDO	Panamericana Norte. Los Prados	Segunda	11	0600466155002	
3	060103084 1	LA GIRALDA	LEMA QUIGUIRI JUAN MANUEL	tnte. Latus 25-08 y Orozco	Tercera	10	0601135411002	2969-198
4	060150050 9	LOS GIRASOLES 2	OROZCO VILLACRES GUADALUPE	Circunvalación s/n y Rocafuerte	Tercera	10	0601473903002	s/n
5	060150008 6	PRADERA	SILVA UVIDIA MATILDE	Ave. Los Heroes y Gonzalo Dávalos	Tercera	10	0601186554001	s/n
6	060150008 7	RINCON DE CASTILLA	HARO PAEZ CAMILO	Pasaje El Espectador y Ave. D L B	Tercera	12	0600682983001	2940-380
7	060150008 8	VENECIA	SOXO VALLEJO MARCO TULIO	Magdalena Dávalos 20-11 y 10 de Agosto	Tercera	11	0600060024001	2961-809
		Albergue						
1	060101069 3	COZY HOUSE	VALENCIA OLEAS MA. AUGUSTA	Teófilo Sáenz y Alfredo Gallegos	Primera	3	0603015348001	2606-767
2	060102056 0	OASIS	NARANJO ARAUJO MARIA TERESA	Veloz 15-32 y Almagro	Segunda	8	0600753370001	2961-210
		APART HOTEL						
1	060101084 0	HUMBOLDT	DARQUEA LARREA GIOCONDA	La Prensa 11 y Agustín Dávalos	Tercera	6	0601975477003	2957-009

