



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Título del proyecto

**“PROYECTO DE SERVICIOS HOTELEROS
PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LA
CIUDAD DE RIOBAMBA”**

Autora:
Jessica Paola Cargua Carpio

Director:
Lic. Ivo Veloz

Riobamba – Ecuador

**AÑO
2012**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Título del proyecto

**“PROYECTO DE SERVICIOS HOTELEROS
PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LA
CIUDAD DE RIOBAMBA”**

Autora:
Jessica Paola Cargua Carpio

Director:
Lic. Ivo Veloz

Riobamba – Ecuador

AÑO
2012

Página de revisión

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: **PROYECTO DE SERVICIOS HOTELEROS PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**. Presentado por: **JÉSSICA PAOLA CARGUA CARPIO** 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:

Lic. Ivo Veloz

Director del Proyecto

Firma

Msc. Silvia Aldaz

Presidente del Tribunal

Firma

Dr. Héctor Pacheco

Miembro del Tribunal

Firma

AUTORÍA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, corresponde exclusivamente a: Jéssica Paola Cargua Carpio; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO”.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que fueron parte de esta culminación. A Dios por guiar mis pasos. A mis padres, que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica y sobre todo humanista y espiritual. A mi tutor Lic. Ivo Veloz que me guió y brindó su apoyo a lo largo de este proyecto, a mis profesores y a la Universidad Nacional de Chimborazo por darme los conocimientos necesarios para mi profesionalización. Gracias a todos.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Y a todos quienes incondicionalmente me apoyaron en todo momento.

Los amo con mi vida.

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DE REVISIÓN	II
AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
ÍNDICE GENERAL	VI
ÍNDICE DE CUADROS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS	XI
RESUMEN	XII
SUMMARY	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
B. OBJETIVOS	4
C. JUSTIFICACIÓN	5
D. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
1. PROYECTO	6
A. TIPOS DE PROYECTOS	7
B. ETAPAS DE UN PROYECTO	7
C. ESTUDIOS DE UN PROYECTO	8
2. SERVICIOS TURÍSTICOS	10
A. TIPOS	10
B. DEFINICIÓN	15
C. ETIOLOGÍA	15
D. VISUAL	16
E. MOTRIZ	17
F. INTELECTUAL	17
G. AUDITIVA	17

3. HOTELES PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.	21
4. HIPÓTESIS.....	23
5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	24
CAPÍTULO II	25
A. METODOLOGÍA.....	25
1. TIPO DE ESTUDIO	25
A. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	25
2. POBLACIÓN MUESTRA.....	26
A. TAMAÑO DE LA MUESTRA	27
3. PROCEDIMIENTOS	28
4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	28
B. RESULTADOS	29
CAPÍTULO III	45
A. DISCUSIÓN	45
B. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
1. CONCLUSIONES	47
2. RECOMENDACIONES	48
CAPÍTULO IV	49
A. PROPUESTA.....	49
1. TÍTULO DE LA PROPUESTA	49
2. INTRODUCCIÓN	49
B. OBJETIVOS	50
1. ESTUDIO DE MERCADO.....	52
1.1. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS	52
1.2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	54
1.3. ANÁLISIS DE LA OFERTA	55
1.4. ANÁLISIS DE PRECIOS.....	56
1.5. SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO	56
2. ESTUDIO TÉCNICO	57

2.5 TAMAÑO DEL PROYECTO	57
A. TAMAÑO DEL MERCADO	57
B. TAMAÑO Y FINANCIAMIENTO.....	58
C. ECONOMÍA DEL TAMAÑO	58
D. TAMAÑO ÓPTIMO.....	59
2.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	59
2.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	60
2.4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	62
3. ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO	82
3.1 COSTOS DEL PROYECTO.....	82
3.2 PLAN DE INVERSIONES	82
3.3 FINANCIAMIENTO.....	84
C. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
1. CONCLUSIONES	87
2. RECOMENDACIONES	88
D. BIBLIOGRAFÍA	89
E. LINKOGRAFÍAS	90
F. ANEXOS	91

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	24
CUADRO 2. SEGMENTOS	26
CUADRO 3. DISCRIMINACIÓN	29
CUADRO 4. CONOCIMIENTO	30
CUADRO 5. TRATAMIENTO	31
CUADRO 6. SENTIMIENTOS	32
CUADRO 7. VIAJAR	33
CUADRO 8. SERVICIOS TURÍSTICOS	34
CUADRO 9. PERSONAL ADECUADO	35
CUADRO 10. PRECIO SUPERIOR	36
CUADRO 11. ATENCIÓN DIFERENTE	37
CUADRO 12. TURISMO ACCESIBLE	38
CUADRO 13. TIPO DE ESTABLECIMIENTO	39
CUADRO 14. RECIBIDO A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES	40
CUADRO 15. MEJORAR LOS SERVICIOS	41
CUADRO 16. REALIZAR ADECUACIONES	42
CUADRO 17. INTERÉS DE LOS ESTABLECIMIENTOS	43
CUADRO 18. DISPUESTOS A INVERTIR	44
CUADRO 19. PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	54
CUADRO 20. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA	55
CUADRO 21. DETERMINACIÓN DE PRECIOS DE LAS ADECUACIONES	56
CUADRO 22. ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD	60
CUADRO 23. COSTOS DEL PROYECTO	82
CUADRO 24. RESUMEN DE PLAN DE INVERSIONES	82
CUADRO 25. AMORTIZACION	83
CUADRO 26. DIFUSION	84
CUADRO 27. EJECUCION Y MOVILIZACION	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. DISCRIMINACIÓN	29
Gráfico 2. CONOCIMIENTO	30
Gráfico 3. TRATAMIENTO	31
Gráfico 4. SENTIMIENTOS	32
Gráfico 5. VIAJAR	33
Gráfico 6. SERVICIOS TURÍSTICOS	34
Gráfico 7. PERSONAL ADECUADO	35
Gráfico 8. PRECIO SUPERIOR	36
Gráfico 9. ATENCIÓN DIFERENTE	37
Gráfico 10. ACCESIBLE	38
Gráfico 11. TIPO DE ESTABLECIMIENTO	39
Gráfico 12. RECIBIDO A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES	40
Gráfico 13. MEJORAR LOS SERVICIOS	41
Gráfico 14. REALIZAR ADECUACIONES	42
Gráfico 15. INTERÉS DE LOS ESTABLECIMIENTOS	43
Gráfico 16. DISPUESTOS A INVERTIR	44
Gráfico 17. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	59

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1 APARCAMIENTO.....	62
Fotografía 2 RAMPA - A	63
Fotografía 3 RAMPA - B	64
Fotografía 4 SUELO ANTIDESLIZANTE.....	65
Fotografía 5 ESCALERA.....	65
Fotografía 6 ANTIDESLIZANTE.....	66
Fotografía 7 PUERTA	67
Fotografía 8 MANIJA PUERTA.....	67
Fotografía 9 ASENSOR	68
Fotografía 10 PASILLO	69
Fotografía 11 PAVIMENTO.....	69
Fotografía 12 MOSTRADOR	70
Fotografía 13 HABITACIÓN.....	71
Fotografía 14 ESCRITORIO	71
Fotografía 15 PERCHERO.....	72
Fotografía 16 BAÑO	73
Fotografía 17 LAVABO.....	74
Fotografía 18 INODORO	75
Fotografía 19 DUCHA	76
Fotografía 20 BAÑERA	77
Fotografía 21 CAFETERIA	78
Fotografía 22 MESAS Y SILLAS.....	79
Fotografía 23 BAR - CAFETERÍA.....	80
Fotografía 24 BARRA BUFFET.....	81

RESUMEN

En la actualidad aproximadamente existen 600 millones de personas con discapacidad, de las cuales 35 millones tienen recursos para viajar y hacer turismo. Las personas con discapacidad tienen, como ciudadanos, los mismos derechos, expectativas y aspiraciones que los demás y, quieren ser clientes que puedan disfrutar de la oferta turística con normalidad, sin tener que seleccionar su destino y alojamiento turístico entre una oferta muy escasa, y casi inexistente en cuanto a cantidad y calidad acorde a sus necesidades.

La propuesta de este trabajo estuvo encaminada para los propietarios, administradores, empleados de los hoteles de la ciudad de Riobamba, para que adquieran los conocimientos necesarios sobre las características que debe poseer cada uno de los servicios con las instalaciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad. Además de capacitarse a través de un instructivo se proporcionará pautas necesarias y básicas para los hoteles que prestan servicios de restauración, hospedaje y ocio principalmente dentro de sus instalaciones como también en la atención personalizada que el personal debería tener en cuenta al momento de dar un servicio a este segmento de personas.

Se identificó que los servicios hoteleros de la ciudad de Riobamba en los que se pudo constatar que 85 % no están adecuados para recibir a personas con capacidades especiales, ni el personal ha sido capacitado para tratar con este segmento de la población; recomendando que se logre que los hoteles de la ciudad de Riobamba, cuenten con todas los servicios e infraestructura para brindar un servicio adecuado a la personas con discapacidades que hacen uso de las mismas.

Finalmente se diseñó un instructivo desde la perspectiva de que las instalaciones puedan ser utilizadas por todos; creando y gestionando con calidad los servicios y establecimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios con discapacidades especiales en la ciudad de Riobamba.

SUMMARY

At present there are approximately 600 million people with disabilities, of which 35 million have resources for travel and tourism. Disabled people have as citizens the same rights, the same expectations and aspirations of others and want to be customers who can enjoy the tourist normally, without having to select your destination and tourist accommodation from a very limited supply and almost nonexistent in terms of quantity and quality according to your needs.

The proposal of this work was geared to owners, managers, employees of the hotels in the Riobamba city; acquire the necessary knowledge of the characteristics that must have each of the services with adequate facilities to receive people with special needs. In addition to training through an instruction is necessary and provide basic guidelines for hotels that provide catering services, accommodation and leisure facilities mainly within as well as personalized attention that staff should take into account when providing a service this segment of people.

The findings was collected as it was found that the hotel services in the city of Riobamba in which it was found that 85% are not suitable to receive people with special abilities, and the staff has been trained to deal with this segment of the population is achieved recommending that hotels in the city of Riobamba, have all the services and infrastructure to provide adequate service to people with disabilities who use them.

Finally was designed from the perspective that the facility can be used by all, creating and managing quality services and facilities necessary to provide comprehensive assistance to users with special disabilities.

INTRODUCCIÓN

A través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazándose sólo metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas y de las necesidades del turista, lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios, el secreto de los Hoteles de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos, tanto para sus productos como para sus empleados; de ahí que muchos países del mundo reciben millones de turistas atraídos por sus costumbres, cultura y recursos naturales o culturales, más aun cuando el nivel de comodidad, comunicación, seguridad, transportación y alimentación cubren las necesidades del turista. Hoy en día el turismo además de moderno es más fácil aunque muy exigente.

La hotelería en la ciudad de Riobamba tiene una estructura modesta en términos generales, a excepción de dos o tres hoteles que tienen una estructura moderna y servicios de categoría 4 estrellas según el catastro del Ministerio de Turismo 2011. Los problemas encontrados en los hoteles de la ciudad son por el escaso conocimiento del personal administrativo y de empleados acerca de la metodología moderna en la administración hotelera. La accesibilidad turística no debe entenderse como el requisito que debe cumplir un determinado servicio o destino turístico para favorecer a las personas con capacidades especiales, sino que simplemente el turismo de calidad debe ser accesible a todas las personas por igual.

Las personas con discapacidad en Riobamba si son atendidas adecuadamente aumentarán su autoestima, se reintegrarán a la sociedad de la que desafortunadamente han sido marginados, en la actualidad los esfuerzos que realiza la Vice presidencia de la república por dar iguales oportunidades a los discapacitados está rindiendo frutos, en las Instituciones hay una cuota de personal con capacidades especiales que debe laborar de acuerdo al número total de empleados. Muchos turistas con capacidades especiales abandonan la idea de viajar simplemente porque la información que existe del destino turístico no aclara el

grado de accesibilidad de la misma, no saben si la información que reciben es verídica o que los logotipos que indican unos servicios corresponderán con la realidad.

La discriminación que sufren las personas con capacidades especiales es a todo nivel, es en este ámbito en el cual si se ofertan mejores servicios a personas con discapacidades se dará el derecho de igualdad que gozan todos los ciudadanos ecuatorianos y generará más divisas en los establecimientos comerciales u hoteleros que albergan a los visitantes sin distinción de ninguna clase.

En cuanto a la atención en la ciudad de Riobamba se están entregando ayudas técnicas a todas las personas con discapacidad; en prevención existen proyectos para detectar a edad temprana las discapacidades sus signos, síntomas y poder tratarlas a tiempo y por último se está trabajando en la inclusión de las personas con capacidad especial en el ámbito social, educativo, laboral, etc.

CAPÍTULO I

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo en nuestro país es muy importante ya que genera divisas y ayuda a la economía del mismo, dentro de la industria turística nacional e internacional atender al segmento de personas con capacidades especiales es cada vez de mayor importancia por el incremento en las facilidades de los servicios hoteleros. Las personas con capacidades especiales viajan a cualquier lugar del país a hacer turismo y requieren los mismos servicios que las demás personas que no presenten alguna dificultad en sus capacidades para desplazarse de un lugar a otro, pero a diferencia de estos necesitan que sea una atención más personalizada; hoy en día la existencia de nuevas leyes sociales y las mejoras tecnológicas permiten obtener mayor información y un mejor desplazamiento de este segmento de personas.

Las personas con capacidades especiales son parte de la vida económica y cultural del país y de la ciudad, por lo que debemos dejar a un lado el mito de que las personas discapacidad no tienen dinero o tiempo para viajar. Actualmente los establecimientos hoteleros de la ciudad de Riobamba no cuentan con una adecuada infraestructura en los parqueaderos, elevadores, bañeras, duchas, inodoros, habitaciones, restaurante, recepción, escaleras y pasillos para una buena accesibilidad en sus servicios para este segmento de personas con capacidades especiales, es por ello que los establecimientos que se encuentran operando actualmente no tienen buena acogida por parte de este segmento que necesita de servicios hoteleros, así mismo es una gran ventaja competitiva en el mercado que un establecimiento hotelero apueste por aplicar esta estrategia ya que este método genera divisas para su empresa, la ciudad y el país.

En la actualidad la ciudad ha optado por incluir en las empresas por cada veinte y cinco trabajadores, por lo menos una persona con capacidades especiales en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad; lo que ayuda a que este segmento de personas se sientan útiles en la sociedad.

Algunas instituciones de la ciudad de Riobamba están brindando apoyo económico a las personas con capacidades especiales como lo son la Fundación Manuela Espejo y el MIES; lo cual es de gran ayuda al desarrollo social, económico y familiar de estas personas.

Debido a esto es necesario realizar el presente proyecto, que puede servir como iniciativa para mejorar los productos y servicios de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Riobamba y así poder brindar un servicio de calidad a todos los segmentos de personas sin distinción alguna.

a. Formulación del problema

¿Puede beneficiar el proyecto de servicios hoteleros a las personas con capacidades especiales residentes en la ciudad de Riobamba?

B. OBJETIVOS

○ *General*

- Desarrollar el proyecto de servicios hoteleros para personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba.

○ *Específicos*

- Diagnosticar a los establecimientos que brindan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.
- Determinar el perfil de los turistas con capacidades especiales que hacen uso de los servicios hoteleros de la ciudad de Riobamba.
- Realizar la propuesta del diseño del proyecto de servicios hoteleros para personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba.

C. JUSTIFICACIÓN

En los últimos tiempos, el turismo ha creado riqueza y prosperidad en un destino y crea empleo y bienestar social. Sin embargo, hay muchos establecimientos turísticos que no cuentan con todas las características para la eficiente atención al usuario. Para que un destino o establecimiento logre un desarrollo turístico accesible debe centrarse en cubrir todas las necesidades del cliente. Este segmento de personas con capacidades especiales ha sido descartado por parte de algunos establecimientos es por eso que se pretende que todos los servicios turísticos de la ciudad puedan contar con todos los requerimientos necesarios para este tipo de personas, y así poder lograr darles la importancia debida y hacer que su estancia sea mucho más placentera y que figuren un hogar mas que es el principal objetivo en todo hotel.

Esta investigación va a desarrollar una propuesta que sustente las características que deben tener los servicios hoteleros que ofrece la ciudad a los turistas, mediante una ideas innovadoras a personas u operadoras turísticas para que puedan implementar características adecuadas en sus respectivos servicios para la atención a personas con capacidades especiales. Además es importante por cuanto, los turistas que hacen uso de los servicios turísticos de la ciudad de Riobamba tienen la necesidad de requerir un atención de excelente calidad por personal capacitado e infraestructura adecuada por la limitada movilización que tienen, por tanto se justifica esta investigación para determinar su real incidencia y encontrar los mecanismos de superación y satisfacer las necesidades del cliente.

Dicho proceso buscará siempre la excelencia y la innovación que llevará a la infraestructura turística a aumentar su competitividad, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes normales y con capacidades especiales. La importancia de elaborar un instrumento con las características que debe tener un hotel para la atención a personas con capacidades especiales, es para impulsar el desarrollo.

D. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Los proyectos en la actualidad se han convertido en una de las herramientas más eficiente para la solución de un sin número de problemas, situaciones, inconvenientes, dificultades o simplemente como desarrollo sustentable de una sociedad.

1. Proyecto

Es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas; la razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definidos.¹

La gestión de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto para satisfacer los requisitos del proyecto².

Características de un proyecto según el PMI De acuerdo con el Project Management Institute (PMI) las características de un proyecto son:

- La capacidad de prestar un servicio como, por ejemplo, las funciones del negocio que respaldan la producción o la distribución
- Un resultado como, por ejemplo, salidas o documentos.

Por ejemplo, de un proyecto de investigación se obtienen conocimientos que pueden usarse para determinar si existe o no una tendencia o si un nuevo proceso beneficiará a la sociedad.

La singularidad es una característica importante de los productos entregables de un proyecto. Por ejemplo, se han construido muchos miles de edificios de oficinas, pero cada edificio individual es único: diferente propietario, diferente diseño, diferente ubicación,

¹ ÁLVAREZ, José; Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión, Riobamba – Ecuador – 2008.

² Rojas, Luis, 2008. La gestión de proyectos, editorial Kapeluzz, Madrid

diferente contratista, etc. La presencia de elementos repetitivos no cambia la condición fundamental, única de manejo y propósitos de un proyecto.

a. Tipos de Proyectos

Un proyecto también es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único.

Existen múltiples clasificaciones de los proyectos, una de ellas los considera como productivos y públicos.

- **Proyecto productivo:** Son proyectos que buscan generar rentabilidad económica y obtener ganancias en dinero. Los promotores de estos proyectos suelen ser empresas e individuos interesados en alcanzar beneficios económicos para distintos fines.
- **Proyecto público o social:** Son los proyectos que buscan alcanzar un impacto sobre la calidad de vida de la población, los cuales no necesariamente se expresan en dinero. Los promotores de estos proyectos son el estado, los organismos multilaterales, las ONG y también las empresas, en sus políticas de responsabilidad social.

Un proyecto consiste en reunir varias ideas para llevarlas a cabo, es un emprendimiento que tiene lugar durante un tiempo limitado, y que apunta a lograr un resultado único. Surge como respuesta a una necesidad, acorde con la visión de la organización, aunque ésta puede desviarse en función del interés. El proyecto finaliza cuando se obtiene el resultado deseado, y se puede decir que colapsa cuando desaparece la necesidad inicial, o se agotan los recursos disponibles.

b. Etapas de un Proyecto

El Ciclo de un proyecto. La idea de proyecto: Que consiste en establecer la necesidad u oportunidad a partir de la cual es posible iniciar el diseño del proyecto. La idea de proyecto puede iniciarse debido a alguna de las siguientes razones³:

³Rojas, Luis, 2008. La gestión de proyectos, editorial Kapeluzz, Madrid

- Porque existen necesidades insatisfechas actuales o se prevé que existirán en el futuro si no se toma medidas al respecto.
- Porque existen potencialidades o recursos sub aprovechados que pueden optimizarse y mejorar las condiciones actuales.
- Porque es necesario complementar o reforzar otras actividades o proyectos que se producen en el mismo lugar y con los mismos involucrados.

Diseño: Etapa de un proyecto en la que se valoran las opciones, tácticas y estrategias a seguir, teniendo como indicador principal el objetivo a lograr. En esta etapa se produce la aprobación del proyecto, que se suele hacer luego de la revisión del perfil de proyecto y/o de los estudios de pre-factibilidad, o incluso de factibilidad. Una vez dada la aprobación, se realiza la planificación operativa, un proceso relevante que consiste en prever los diferentes recursos y los plazos de tiempo necesarios para alcanzar los fines del proyecto, asimismo establece la asignación o requerimiento de personal respectivo.

Ejecución: Consiste en poner en práctica la planificación llevada a cabo previamente.

Evaluación. Etapa final de un proyecto en la que éste es revisado, y se llevan a cabo las valoraciones pertinentes sobre lo planeado y lo ejecutado, así como sus resultados, en consideración al logro de los objetivos planteados.

c. Estudios de un Proyecto

Los estudios que comprende un proyecto de inversión sea éste económico o social son:

- *Estudio de Mercado.*- La **American Marketing Association** (AMA) la define como: «la recopilación sistemática, el registro y el análisis de los datos acerca de los problemas relacionados con el mercado de bienes y servicios».⁴

Canales de Comercialización: Las redes de comercialización son actualmente la forma más económica y eficiente para llevar tus productos o servicios al cliente final. El Marketing Mix, la distribución es la forma en que los servicios y productos llegan al consumidor-usuario- es uno de los aspectos económicos que ya demandan

⁴ www.marketing-xxi.com/concepto-de-investigacion-de-mercados-23.htm

la mayor atención desde el inicio de este milenio. El poder mesclar las 4 principales “P” del Marketing adecuadamente nos dará muchas ventajas comerciales.⁵

- *Estudio Técnico.*- El propósito del Estudio Técnico es el de resolver las preguntas referentes a dónde, cuánto, cuándo, cómo y con qué conseguir los objetivos del proyecto, por lo que el aspecto técnico-operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y operatividad del propio proyecto. Esta parte de la metodología de evaluación de proyectos, es donde más se requiere de ingenieros, en el sentido de las personas que utilizan su ingenio para resolver los problemas.⁶
- *Estudio Económico Financiero.*- El análisis financiero actúa dentro de un estudio de pre-inversión como un sintetizador, concentrando de manera cuantitativa las principales conclusiones logradas durante el análisis de mercado y el técnico arquitectónico. Los apartados básicos para la elaboración de un estudio financiero son:
 1. presupuesto de inversiones
 2. calendario de inversiones
 3. estructura de capital
 4. pronóstico de ingresos
 5. pronóstico de costos y gastos operacionales
 6. análisis de la posición financiera esperada.⁷
- *Estudio Evaluativo.*- La evaluación es la comparación de carácter económico que se efectúa entre las ventajas y desventajas que resultan de emplear ciertos factores productivos en la realización de un programa o de un proyecto de inversión.⁸
Se lo conoce también como análisis beneficio-costos, esta acepción técnica es más exacta, dado que el término costo puede manejarse en forma tanto explícita como implícita. La evaluación puede efectuarse ya sea en función de uno solo de los

⁵ Business Management & Holistic Training (Fernández Sánchez)

⁶ BACA, Gabriel. “Evaluación de Proyectos”. Cuarta edición. México. Editorial Ultra. 373p 2001

⁷ Administración Financiera. Int. Heriberto Horacio Fernández.

⁸ HERNÁNDEZ, Edgar. 1997. Proyectos turísticos: Formulación y evaluación. Segunda edición. México. Editorial Trillas 211p.

factores productivo a intervenir (regularmente se toma el capital) o tomar al conjunto (evaluación socioeconómica). Así mismo, es susceptible de ejecutarse por ponderación, según los efectos estimados que un programa puede generar.⁹

- *Beneficios.*- ¿Qué beneficio obtenemos al elaborar un proyecto? Cuando pensamos en realizar un proyecto esta es la primera pregunta que nos hacemos, y la respuesta no siempre es la misma. Unas veces perseguimos un beneficio social, otras un beneficio político y en la mayoría de las veces buscamos un beneficio económico derivado de la inversión a realizar.
- *Evaluación.*- Evaluar la inversión de un proyecto radica en diagnosticar mediante un análisis gasto-beneficio si se logra o no el rendimiento buscado, de esta forma decidir si se realiza el proyecto o no. Cuando nos planteamos analizar la realización o no de un proyecto es por dos motivos, bien por ser poseedores de un remanente económico importante o por la detección de unas necesidades específicas a cubrir.

2. Servicios Turísticos

Es el conjunto de integraciones humanas como: transportes, hospedaje, diversión, enseñanza derivadas de los desplazamientos humanos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población, con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

a. Tipos

Empresas de Servicios Turísticos: Empresa es la unidad económica de producción, la cual tiene como objetivo primordial crear la utilidad de los bienes, es decir, hacer que los bienes produzcan y sirvan a los fines del hombre. Las empresas turísticas son sociedades, u organizaciones estructuradas en variedades de comercio, las cuales tienen como objetivo comercializar personales de servicios que satisfagan las necesidades del turista. Las empresas prestatarias de servicios turísticos se clasifican en:

⁹ HERNÁNDEZ, Edgar. 1997. Proyectos turísticos: Formulación y evaluación. Segunda edición. México. Editorial Trillas 211p.

- Empresas de transporte turístico terrestre
- Empresas de transporte turístico
- Empresas de alojamiento
- Agencias de Turismo
- Empresas turísticas de alimentación.

b. Establecimientos de Alojamiento.- Al referirnos a la moderna industria hotelera, debemos hacer hincapié en que el término “industria hotelera” no es precisamente el más adecuado, razón por la cual la llamaremos “Industria del alojamiento”.

El turista moderno dispone de una amplia variedad de tipos de alojamiento, los cuales varían desde una casa de huéspedes o un modesto hotel

c. Tipos de Alojamiento

Hotel.- Es una institución de carácter público que ofrecen al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades.

Hoteles Residencia.- Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Hostal.- Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 29 ni menor de 12.

Pensión.- Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 11 habitaciones ni menor de 6.

Hostería.- Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esta 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 6 habitaciones.

Motel.- Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximo a las carreteras en el que mediante precio se preste servicios de alojamiento en departamento con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de 6 departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las 24 horas del día.

En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente.

d. Categoría de los hoteles

No todos los hoteles son iguales, para diferenciar su equipamiento, servicios e instalaciones, internacionalmente se crea el sistema de categorías por estrellas. La siguiente información puede ayudarle en su decisión al reservar un hotel:

3 Estrellas

Los hoteles en esta categoría proveen a sus huéspedes las amenidades y servicios funcionales en un ambiente limpio, seguro y agradable a un excelente costo, ofreciendo por lo tanto, una estancia agradable. Regularmente cuentan con cafetería o un pequeño restaurante y suelen ofrecer algunas facilidades para los viajeros de negocios.

4 Estrellas

La prioridad en este tipo de hoteles es satisfacer sus necesidades con diversas opciones de esparcimiento y consumo, como restaurantes, jardines y alberca. Las instalaciones están dispuestas con la finalidad de armonizar en un estilo y concepto bien definidos para proveer así una relajación y bienestar superiores. Las habitaciones incluyen amenidades de calidad

y decoración con cuidado en los detalles. Pueden brindar salas de juntas, salones o centros de negocios con servicios modernos y de utilidad para quienes viajan por negocios.

5 Estrellas

Los hoteles Cinco Estrellas cuentan con altos y personalizados estándares de servicio y lujosas instalaciones en estilos bien definidos. El personal en las propiedades de esta categoría, buscará consentir a sus huéspedes en todo momento a través de los variados servicios, instalaciones y restaurantes con que cuenta su hotel. Resaltan además el amueblado y la decoración, por su excelsa calidad y buen gusto. Salones, centro de negocios, Spa, gimnasio, bares y restaurantes de especialidades, son sólo algunos de los servicios y amenidades que pueden encontrarse en estos hoteles.

6 Estrellas

Distintivo otorgado a aquellas propiedades consideradas 'lo mejor de lo mejor'. Estos hoteles de clase mundial, cuentan con tecnología de punta en todas sus instalaciones, mismas que gozan de gran belleza, sofisticación y lujo absoluto, mientras las amenidades ofrecidas sobrepasan las expectativas de los viajeros más exigentes. Campos de golf, centros de acondicionamiento y de convenciones, Spas con lo último en tratamientos, finas y delicadas opciones gastronómicas; lujo y exclusividad en un solo lugar.

e. DISTINTOS SEGMENTOS

Los distintos segmentos en el hospedaje son:

1- HOTELES ECONÓMICOS O DE SERVICIO LIMITADO:

Habitación con baño privado

Mobiliario y decoración sencillos

TV., teléfono, frigobar

Escasos puestos de trabajo

Tarifa aproximadamente 45 % menos que un hotel de 1ª categoría.

2- HOTELES DE MEDIANA CATEGORÍA O CLASE TURISTA O ESTÁNDAR:

Habitaciones muy cómodas

Servicios de alimentos y bebidas

Además de recepcionista, mucamas y gerentes, tienen botones

Decoración y mobiliario bastante lujoso

Buena ubicación, "vista"

3- HOTELES DE SUITES:

Brindan habitación con baño y sala

Puede tener kitchenet

Los hay de servicios limitados y no tanto

Ofrecen muy buenas habitaciones a precios muy accesibles.

HOTELES DE CONDOMINIO: complejo de apartamentos equipados, se rentan por una semana como mínimo, se ubican en áreas de descanso. Generalmente pertenecen a inversionistas individuales.

4- HOTELES DE PRIMERA CLASE O PARA EJECUTIVOS:

Son lujosos y cómodos

Personal altamente especializado y sumamente cortés

Alimentos y bebidas de la mejor calidad y diversidad (más de dos restaurantes)

Varias suites de lujo

Excelentes vistas

Ejemplo: "París hotel Ritz", "Ritz Carlton", "Tour seasons".

f. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS:

HOTELES TRADICIONALES:

Habitación con baño privado

Recepción, botones, alimentos y bebidas

MOTELES:

Acceso directo desde la carretera

Amplio estacionamiento con acceso directo a la habitación

Generalmente no cuentan con botones, ni alimentos y bebidas (si tienen recepción y botones pasa a denominarse MOTOR HOTEL, generalmente con más de 50 habitaciones).

RESORTS:

Los spa para estética, control de peso, clubes de salud.

Los resorts para deportes (canchas de tenis, padle, golf, piscina, ski, buceo), lugares para paseos, no necesitan salir de sus instalaciones.

3. Capacidades Especiales

a. Definición

La discapacidad es una realidad humana percibida de manera diferente en diferentes períodos históricos y civilizaciones.¹⁰

b. Etiología

1) Factores orgánicos:

Factores que actúan antes de la concepción (factores genéticos). Se han detectado más de 70 enfermedades que se pueden prevenir.

2) Factores prenatales:

- Infecciones: rubéola (ya no existen en los países desarrollados (sordo ceguera), toxoplasmosis (infección por un virus que traen alimentos de animales), herpes, sida...
- Drogas y medicamentos: alcohol, heroína, tabaco, fármacos...
- Trastornos funcionales: hipertensión, toxemia
- Trastornos endocrinológicos: diabetes (niños que nacen con 7Kg por ejemplo o abortos...) hipotiroidismo, hipertiroidismo...
- Alteraciones en la placenta
- Hipoxia intrauterina (esto está muy controlado)
- Edad de la madre
- Alteraciones tempranas del desarrollo embrionario.

3) Factores perinatales:

- Placenta previa

¹⁰ www.discapacidad.ca; [www. La.prensa. com](http://www.La.prensa.com).

- Lesión en el parto
- Anoxia
- Prematuridad
- 4) Factores postnatales:
 - Traumatismos (hoy en día los niños en los coches deben ir bien sujetos porque anteriormente se daban muchos casos)
 - Infecciones (importancia de las vacunas)
 - Nutrición
 - Factores químicos
- 5) Factores ambientales
 - Retraso mental “sociocultural”

c. VISUAL

Es la deficiencia en la estructura o funcionamiento de los órganos visuales, cualquiera que sea la naturaleza o extensión de la misma que causa una limitación, que aún con la mejor corrección, interfiere con el aprendizaje normal o accidental a través de la visión y constituye, por lo tanto, una desventaja educativa¹¹.

- 1) Signos y síntomas
 - Dificultad de localización de objetos a corta, media y larga distancia.
 - Dificultad de localización de objetos en movimiento.
 - Dificultad de desplazamiento.
 - Enrojecimiento de los ojos.
 - Mirada lateral.
 - Necesidad de acercamiento de los objetos que se manipulan.
 - Necesidad de mayor cantidad de luz.
 - Parpadeo y lagrimeo excesivo

¹¹ universitarios.universia.es › Voluntariado › Discapacidad

d. MOTRIZ

Deficiencia motriz 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.

e. INTELECTUAL

Es una entidad que se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, en la conducta adaptativa que aparece hasta los 18 años.¹²

1) Signos y síntomas

- Se sienten, gateen o caminen más tarde que otros niños
- Aprendan a hablar más tarde o tener problemas para hablar
- Tengan dificultad para recordar cosas
- Tengan problemas para entender las reglas sociales
- Tengan dificultad para ver las consecuencias de sus acciones
- Tengan dificultad para resolver problemas

f. AUDITIVA

Es un déficit total o parcial en la percepción auditiva. Si se pierde esta capacidad de forma parcial se denomina hipoacusia y si se pierde por completo se llama cofosis. Además puede ser unilateral o bilateral.

1) Signos y síntomas

Las personas que sufren esta discapacidad tendrán problemas para oír y se verá afectada su la capacidad de comunicación¹³. Se reconoce que las personas con capacidades diferentes,

¹² www.nichcy.org/states.htm

¹³ universitarios.universia.es › Voluntariado › Discapacidad

sufren marginación y discriminación, no sólo por parte de la sociedad, sino también a veces de su familia, lo que las orilla a tener además de un problema físico, una baja autoestima.

El último Censo de Población y Vivienda, muestra que en la entidad existen poco más de 56 mil personas que presentan algún tipo de discapacidad permanente o de largo plazo, que representa casi el 2 por ciento de la población total estatal, destacando el 48 por ciento con discapacidad neuromotora, el 19.1 visual y las auditivas e intelectuales con poco más del 14 por ciento cada una. En este marco, si una democracia bien entendida tiene como objetivo fundamental igualar condiciones para que todos puedan participar en la vida común, es innegable que el poder público debe formular y aplicar programas, recursos, políticas y acciones orientados a atemperar las desigualdades físicas o morales de la discapacidad y lograr que ésta se convierta en capacidad.

El punto de partida fue el concepto discapacidad, es un hecho que a las personas con algún tipo de limitación física suele llamársele discapacitado. Al respecto, el término está mal empleado porque signa al individuo como ente sin ninguna capacidad, esto es así porque discapacitado hace referencia a lo general y, aparte de ser un término discriminatorio, imposibilita el avance de una cultura de respeto a las personas con alguna limitante física.

Lo correcto es llamar a este tipo de individuos personas con capacidades diferentes, o simplemente con alguna discapacidad, o que, el no poder caminar impide el habla, o el oído, o el no poder escuchar impide llevar a cabo un baile; créame usted que si se puede, o el no poder hablar impide el trabajo digno, o el no tener un brazo limita el jugar al baloncesto, por supuesto que no.

El no poder realizar alguna función motora del cuerpo o tener alguna limitación física no significa discapacitado sino que es carecer de algún tipo de discapacidad, entonces es errónea la utilización del término, y para lograr una cultura de respeto, inclusión e igualdad resulta necesario adecuar los conceptos al entorno actual.

El Ecuador cuenta con más de 168 mil personas con algún tipo de discapacidad, de éstas un alto porcentaje reciben atención adecuada, como lo es terapia, medicinas, transporte y educación, entre otras cosas, lo que deja al Estado con un enorme reto, y es que cosas como

la adecuación del transporte, asientos en cines y espectáculos, rampas especiales en banquetas y edificios públicos, etcétera, etcétera, no son comunes todavía, a pesar del avance que la cultura hacia las personas con capacidades diferentes ha tenido en los últimos años, esto sin contar el morbo que causa el ver a una persona con capacidades diferentes, que discrimina y hace menos al individuo con algún tipo de dificultad física o mental.

De entre los problemas más comunes al respecto, el más desgraciado es la discriminación, que excluye socialmente a estas personas por el sólo hecho de ser diferentes; socialmente se les relega por no ser como la mayoría de nosotros en relación a normas sociales específicas y de no ser productivos en términos de la economía actual. Este hecho no es un problema actual, la discriminación es históricamente heredada, desde la antigüedad clásica occidental, el ideal de belleza era tal que en Grecia se ahogaba a los bebés que nacían con algún defecto físico, en la Edad Media se consideraba excluido socialmente a aquél que tuviera alguna discapacidad física o mental, incluso puede que historias como el jorobado de Notre Dame hayan sido inspiradas en la discapacidad física.

Todo tiene que ver con un ideal estético y normas sociales de belleza, en la cultura Maya se deformaba intencionalmente la cabeza de los recién nacidos con tablillas de madera para que cumplieran justamente con un ideal estético definido, ejemplos como este existen en distintas épocas y sociedades. Como no ejemplificar el México de María Victoria, en el que la mujer es físicamente distinta a la actual, en aquellos tiempos dorados del cine mexicano el ideal estético es un cuerpo ancho de caderas, en el de hoy la mujer prefiere ser delgada, estilizada no sólo en la imagen sino en el vestir, comer y hablar, todo siguiendo cánones sociales bien determinados por la época.

En este contexto, el que no quepa en estas definiciones es excluido, discriminado; si reflexionamos nos daremos cuenta de que en este caso no sólo las personas con capacidades diferentes sufren de segregación social, incluso muchos como usted o yo podemos ser víctimas de esto, pensemos en esto como una realidad que afecta las relaciones sociales y económicas, es evidente que quien no tenga capacidad amplia de ser productivo en una sociedad neoliberal será por supuesto eliminado de la lista de individuos socialmente aceptados, realidad cruda que nos alcanza en ocasiones a todos nosotros.

Cómo hacer con estas personas, son seres humanos y ciudadanos con los mismos derechos que los demás, al menos en el tintero; que sucede entonces, se les debe incluir en la sociedad actual, por supuesto que no de la misma manera que los demás por su diferencia pero sí en términos sociales. Para esto el arte aparece como una herramienta muy útil para desarrollar las capacidades creativas de estos individuos, es asombroso como una persona con falta total de movimiento motor pueda pintar con la boca; es sorprendente como un ciego pinte la naturaleza, la vida; es gratificante ver como un sordo, mediante un sistema de vibraciones sonoras pueda bailar casi como usted o yo; créalo, es verdad aquello de que los pies pueden sustituir a las manos al tocar la guitarra, es verdad que se puede pintar el cielo de cualquier color, es verdad que al contacto con el arte, la persona con alguna discapacidad da sentido a su vida, se siente útil y productivo, deja en muchos casos de ser una carga para la familia, se escapa de la prisión en la que suele convertirse la casa o el hospital, simplemente se inserta en la sociedad. ¿Qué debemos hacer nosotros? Dar apoyo en todos sentidos, respetar y aceptar, pensemos que todos estamos en peligro de sufrir de alguna discapacidad en el futuro, los zapatos de ellos pueden ser los nuestros.

Estrategias para un servicio de calidad para personas con discapacidad.

- Atender las iniciativas de apoyo para las personas con capacidades diferentes, impulsando un programa integral, que articule los ámbitos individual, familiar, social e institucional, a efecto de propiciar una cultura de respeto, la capacitación personal, la incorporación a los centros educativos regulares y la disponibilidad de oportunidades para el desarrollo de su talento y creatividad en espacios productivos y de esparcimiento.
- Establecer esquemas de coordinación y de intercambio de experiencias y conocimientos, personal y equipo especializado con instituciones de salud, públicas y privadas y de enseñanza superior de la entidad, del país y con el extranjero.
- Promover una cultura de apoyo y respeto a las personas con capacidades diferentes en toda la sociedad y con especial énfasis a través del sistema educativo estatal.
- Adaptar la infraestructura conforme a la legislación correspondiente, para facilitar el libre tránsito y el acceso seguro a todos los espacios y edificios públicos.

- Promover la aplicación de reglamentos especiales para la construcción de vivienda para personas con discapacidad.
- Fortalecer las acciones para la prevención, detección oportuna, estimulación temprana y rehabilitación.
- Ampliar las Unidades Básicas de Rehabilitación a más municipios, para brindar atención especializada a las personas con capacidades diferentes que carecen de servicio médico institucional.
- Aplicar esquemas permanentes de capacitación, para el personal de las Unidades de Rehabilitación, para que brinden servicios con calidad y calidez.

- Hoteles para Personas con Capacidades Especiales. ¹⁴

El turismo y el ocio son elementos básicos de la vida cotidiana de nuestra sociedad. Constituyen un derecho al que sin embargo numerosas personas, por motivos de discapacidad, edad u otras razones, no pueden acceder o lo hacen con grandes dificultades debido a que las infraestructuras y equipamientos no presentan las condiciones de accesibilidad adecuadas a sus necesidades.

Con el término Turismo Accesible para Todos se expresa la característica de una oferta que permita ser turistas con plenos derechos al máximo número de clientes, al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad. En la Unión Europea hay casi 40 millones de personas con discapacidad, una enorme clientela potencial que demanda la creación de servicios de calidad, que puedan dar respuesta a sus necesidades y expectativas en los mismos términos que los del resto de los turistas.

¿Por qué un turismo accesible para todas las personas?

Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad. Porque el turismo es un factor de integración social. Porque el turismo accesible para todos es una oportunidad de negocio para las empresas. Porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística. Según la ley de las discapacidades vigente decretada en el año 2004 se toman en cuenta los siguientes artículos:

¹⁴ Aurióles Martín, 2002. Introducción al derecho turístico

LEY SOBRE DISCAPACIDADES N° 180

Art 1.- El objetivo de la presente Ley establece un sistema de prevención de las discapacidades, de atención e integración de las personas con discapacidades, que les permita equiparar las oportunidades para desempeñar en la comunidad un rol equivalente que ejercen las demás personas.¹⁵

Art 2. PERSONAS AMPARADAS- Esta ley ampara a todas las discapacidades sensoriales físicas y mentales sea por causa genética, congénica o adquirida, quienes gozarán de sus beneficios.

Art. 6. INTEGRACION SOCIAL.- Se orienta a la equiparación de oportunidades para satisfacer las necesidades sociales de las personas con discapacidad, a través de medidas como las siguientes:

- a) Sensibilización a la familia y la comunidad sobre los derechos de las personas con discapacidades,
- b) Eliminación de barreras físicas, psicológicas, sociales y comunicacionales:
- c) Formación, readaptación, capacitación, restitución o reubicación ocupacional en relación al mercado laboral formal o informal:
- d) Establecimiento de estímulos a las empresas que contraten a personas con discapacidad,
- e) Establecimiento de facilidades y tarifas preferenciales en la transportación;

LEYES DE ACCESIBILIDAD

Cada Comunidad Autónoma cuenta también con su propia Ley de Accesibilidad, si bien en algunas todavía está en proceso de elaboración. En esta Ley se especifican las obligaciones en materia de accesibilidad que deben cumplir, entre otros, los edificios de uso público, como es el caso de los establecimientos hoteleros. Y siempre hay que tener en cuenta que la accesibilidad es un derecho, una oportunidad de negocio, un elemento de calidad, y también una obligación legal. No vale cualquier solución de accesibilidad. En cada caso hay que buscar la seguridad, la autonomía y la dignidad de los usuarios.

Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto

¹⁵ Ecuador: Ley Sobre Discapacidades N° 180" (2004). GLADNET Colección. Paper 79
<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/gladnetcollect/79>

de vista estético, sencillas y no especialmente onerosas. Los requisitos concretos de accesibilidad no se han establecido de manera caprichosa o aleatoria, sino que responden a necesidades reales de los usuarios. Un escalón, una puerta estrecha, son verdaderas barreras que pueden impedir a muchas personas el paso por un lugar, entrar a un establecimiento, hacer uso de un servicio.

Es mucho más sencillo, práctico barato hacer los establecimientos accesibles desde el principio que realizar reformas posteriores. Es importante consultar con expertos en accesibilidad así como con propietarios de establecimientos accesibles, y saber dónde buscar las ayudas técnicas adecuadas. También desde la información y el trato al cliente se puede mejorar la accesibilidad. Es importante consultar con expertos en accesibilidad así como con propietarios de establecimientos accesibles, y saber dónde buscar las ayudas técnicas adecuadas. También desde la información y el trato al cliente se puede mejorar la accesibilidad.

- **Características de accesibilidad de los hoteles**

Un hotel accesible no tiene por qué ser un edificio más complejo, lleno de ayudas técnicas poco atractivas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético. Es cierto que en ocasiones puede significar la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es sólo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

Para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad por los clientes con movilidad reducida debe cumplir una serie de requisitos básicos y generales. No hay que olvidar que los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad son los que marcan las correspondientes, Leyes de Accesibilidad Autonómica, por lo que siempre hay que remitirse a ellas.

- **Hipótesis**

La ejecución del proyecto de servicios hoteleros para personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba beneficiará al desarrollo turístico de los establecimientos que prestan servicios de alojamiento.

- Operacionalización de Variables

Cuadro 1 Operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
CAPACIDADES ESPECIALES	<p>Todo ser humano que presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades connaturales</p> <p>Fuente: CONADIS</p>	<p>Limitación Facultades Físicas Intelectuales Sensoriales</p>	<p>Falta o ausencia de movilidad Capacidades</p> <p>Deficiencias motrices Deficiencias sensoriales Deficiencias fisiológicas</p>	<p>Encuestas Cuestionarios.</p>
VARIABLE INDEPENDIENTE SERVICIOS HOTELEROS	<p>Instalaciones destinadas a la prestación de servicios de alojamiento.</p> <p>Fuente: Manual sobre accesibilidad hotelera, Pérez Marcos 2003</p>	<p>Instalaciones</p> <p>Servicios</p> <p>Alojamiento</p>	<p>Escaleras Rampas Puertas Accesos Lobby Restaurante Internet Dormitorios Baños</p>	<p>Encuestas Cuestionarios.</p>

Fuente: Jéssica Cargua
Elaborado por: Jéssica Cargua

CAPÍTULO II

A. METODOLOGÍA

1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es de tipo documental y bibliográfica, la cual ha permitido que los documentos sirvan para la estructuración de la fundamentación teórica. Se utilizará la estrategia de campo que se basó en las informaciones que provengan de 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 prioridades. Combinada con ciertos criterios de clasificación que sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo investigativo.

a. Técnicas e instrumentos

Desde el punto de vista y el grado de objetividad, es necesario recopilar información y La investigación se realizó en la Asociación de personas con capacidades especiales de la ciudad de Riobamba.

Técnicas.- Teniendo como base que las técnicas son el conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia o arte para recopilar información, la investigadora utilizó:

La encuesta: dirigida a los usuarios con capacidades especiales de loa hoteles de la ciudad de Riobamba.

La entrevista encaminada a recopilar información de los propietarios y trabajadores de los hoteles seleccionados.

Instrumentos.- La encuesta sirvió para recibir información vía escrita. Estas fueron cerradas dicotómicas y alternativas, son 10 ítems. Divididos en tres fases: de diagnóstico, de factibilidad y de mejoramiento.

Las guías de entrevistas para lo cual se utilizaron preguntas estructuradas, alrededor de 10 ítems.

2. POBLACIÓN MUESTRA

La investigación está dirigida a las personas con capacidades especiales para conocer las necesidades específicas de este segmento, en lo que concierne a prestadores de servicios hoteleros se trabajará con una población de 30 establecimientos que mediante observación se ha podido determinar las hosterías y hoteles que manejan un presupuesto acorde a lo que pretende plantear el presente proyecto.

Cabe recalcar que no se han considerado hostales, pensiones ni albergues, puesto que manejan un presupuesto mínimo para implementar mejoras y facilidades para personas con capacidades especiales.

La información fue recolectada de las personas con diferentes discapacidades de la ciudad de Riobamba, los cuales arrojaron los siguientes datos para el presente proyecto:

La población está conformada por 3479 (Ver anexo N°1) personas con discapacidad que residen en la Ciudad de Riobamba. En lo referente a los establecimientos que prestan servicios hoteleros, los datos fueron tomados del catastro de establecimientos turísticos que maneja la Regional Sierra Centro del Ministerio de Turismo.

Cuadro 2 SEGMENTOS

SEGMENTO	NUMERO	AÑO
Personas con capacidades especiales	3479	2010
Prestadores de servicios hoteleros	30	2010

Fuente: Gerencia Regional Sierra Centro del Ministerio de Turismo, CONADIS

a. Tamaño de la muestra

En virtud que la población es muy alta se va a extraer la muestra mediante la fórmula de la DINAMED

Datos:

n = Tamaño de la muestra

PQ = Constante de correlación = 0,25

N = Tamaño de la población = 3479

$N-1$ = Tamaño de la Población menos 1

E = Margen de Error máximo admisible = 0,05

K = Nivel de confianza = 1,65 (90 %)

CÁLCULO DE LA MUESTRA SEGMENTO N° 1

$$n = \frac{N * pq}{\left(\frac{E}{K}\right)^2 (N - 1) pq}$$

$$n = \frac{3479 * (0,25)}{\left(\frac{0,05}{1,65}\right)^2 (3478)(0,25)}$$

$$n = \frac{869.75}{0,00918274(869,5)}$$

$$n = \frac{869.75}{7,98438935}$$

$$n = 108,931311$$

$$n = 109$$

CÁLCULO DE LA MUESTRA SEGMENTO N° 2

Debido a que la población del segmento número dos es 30 establecimientos se ha decidido trabajar con toda la población por ser un número pequeño. Una vez determinadas las muestras de cada segmento se procederá a realizar las encuestas de las cuales 109 serán aplicadas a personas que tengan algún familiar con capacidades especiales y 30 encuestas serán aplicadas a los prestadores de servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

3. PROCEDIMIENTOS

Para realizar un correcto estudio de mercado es necesario delinear las tres fases importantes de la investigación de mercado en forma teórica y aplicada. Se elaborará una encuesta que permita obtener la mayor cantidad de información de acuerdo a los segmentos que se plantearon anteriormente, esto permitirá obtener una idea clara de los servicios que se necesita implementar en cada establecimiento hotelero para atender a personas con capacidades especiales y cuanto estarían dispuestos a invertir para mejorar sus servicios en ese aspecto. Por lo tanto se realizará un trabajo de campo aplicando las encuestas en la Asociación de personas con capacidades especiales de la ciudad de Riobamba y en los establecimientos de alojamiento que han sido considerados para esta investigación.

El diseño de cada encuesta estará enfocado a los resultados que se desea obtener en la presente investigación, verificando que las preguntas cumplan con los requisitos antes de aplicarlas, mediante las muestras de cada segmento se conoce el número de copias necesarias para aplicar las encuestas, sin embargo se deberá contar con un plan de contingencia en caso de pérdida de información, errores o información incompleta, para repetir el cuestionario y obtener respuestas claras y precisas para la tabulación de los datos recolectados (Ver anexo 2 y 3).

4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez que se han recolectado los datos se procederá a elaborar una base de datos que luego serán tabulados para la presentación de resultados en un informe que contengan tablas y gráficos los cuales ayudarán a tener una idea más clara de las respuestas que escribió cada encuestado durante el trabajo de campo.

B. RESULTADOS

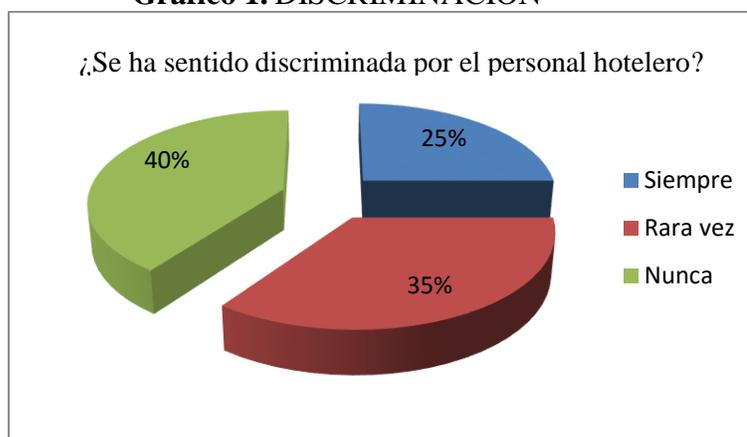
1. ¿Se ha sentido discriminado alguna vez por el personal hotelero?

Cuadro 3. DISCRIMINACIÓN

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	27	25%
Rara vez	38	35%
Nunca	44	40%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 1. DISCRIMINACIÓN



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

De las 109 encuestas realizadas podemos analizar que el 40 % nunca a sido discriminado por personal hotelero, el 35 % rara vez ha sido discriminado finalmente el 25 % siempre ha sido discriminado.

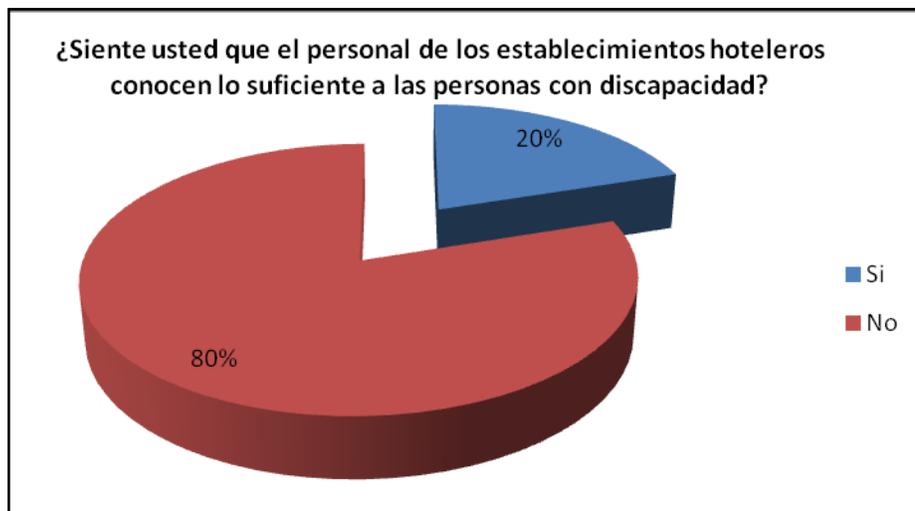
2. ¿Siente usted que el personal de los establecimientos hoteleros conocen lo suficiente sobre las personas con discapacidad?

Cuadro 4. CONOCIMIENTO

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	20%
No	87	80%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 2. CONOCIMIENTO



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Podemos analizar que el 80 % de los encuestados manifiesta que el personal hotelero no conoce como tratar a las personas con capacidades especiales, el 20 % afirma que el personal hotelero si conoce como atender a estos compatriotas.

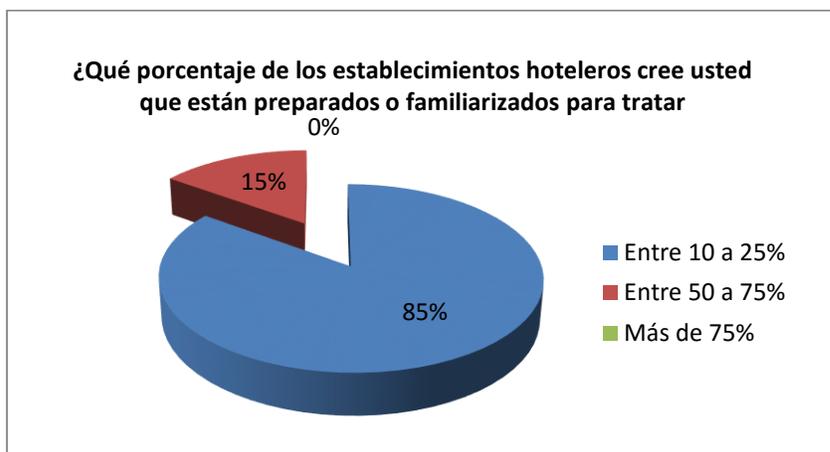
3. ¿Qué porcentaje de los establecimientos hoteleros cree usted que están preparados o familiarizados para tratar adecuadamente a las personas con discapacidad?

Cuadro 5. TRATAMIENTO

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 10 a 25%	93	85%
Entre 50 a 75%	16	15%
Más de 75%	0	0%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 3. TRATAMIENTO



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Al realizar las encuestas se determina que el 85 % manifiesta que el 10 al 25 % de los establecimientos hoteleros están preparados para atender a personas con capacidades especiales, el 15 % afirma que el 50 a 75 % de los hoteles están preparados para este procedimiento.

4. ¿Cuáles son, a su criterio, las ideas o sentimientos por lo general experimenta el personal hotelero ante la presencia de personas con discapacidad?

Cuadro 6. SENTIMIENTOS

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Me ven como cualquier persona, como los demás	5	5%
Compasión o incomodidad	55	50%
Asombro de lo bien que nos desempeñamos, a pesar de nuestras limitaciones	49	45%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 4. SENTIMIENTOS



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Jéssica Cargua

Los sentimientos de discriminación que sienten las personas con capacidades especiales es justificable, así lo manifiesta el 5 % que afirma que el personal hotelero ve a una persona con discapacidad como cualquier ser humano igual a los demás, el 50 % afirma que el ven con compasión o incomodidad, y el 45 % lo ven con asombro de la buena forma en que nos desempeñamos.

5. ¿Alguna vez pensó en viajar fuera de su ciudad natal?

Cuadro 7. VIAJAR

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	104	95%
No	5	5%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 5. VIAJAR



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jessica Cargua

Las personas con capacidades especiales tienen los mismos derechos y obligaciones que el resto de ecuatorianos, de las 109 encuestas realizadas podemos analizar que el 95 % manifiesta alguna vez si pensó en viajar fuera de la ciudad, el 5 % afirma que no lo pensó nunca y que mantendrá perenne en su ciudad natal.

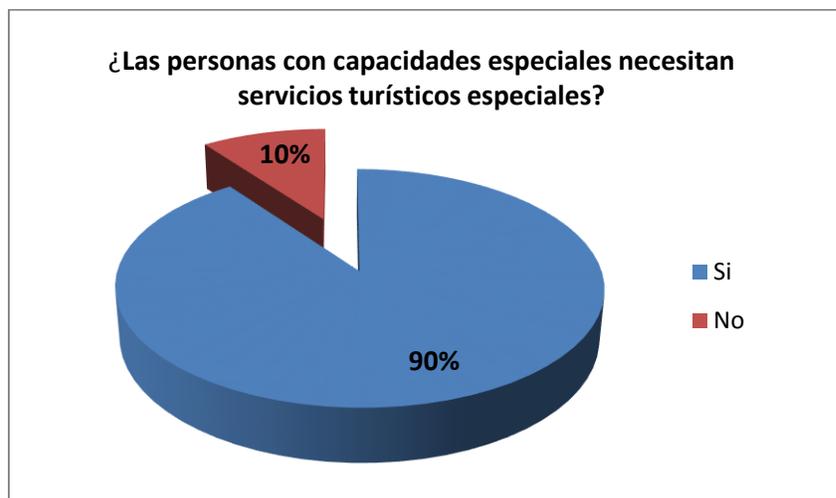
6. ¿Las personas con capacidades especiales necesitan servicios turísticos especiales?

Cuadro 8. SERVICIOS TURÍSTICOS

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	98	90%
No	11	10%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 6. SERVICIOS TURÍSTICOS



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

El 90 % manifiesta que las personas con capacidades especiales si necesitan servicios turísticos con características especiales, seguido del 10 % que no lo considera necesario.

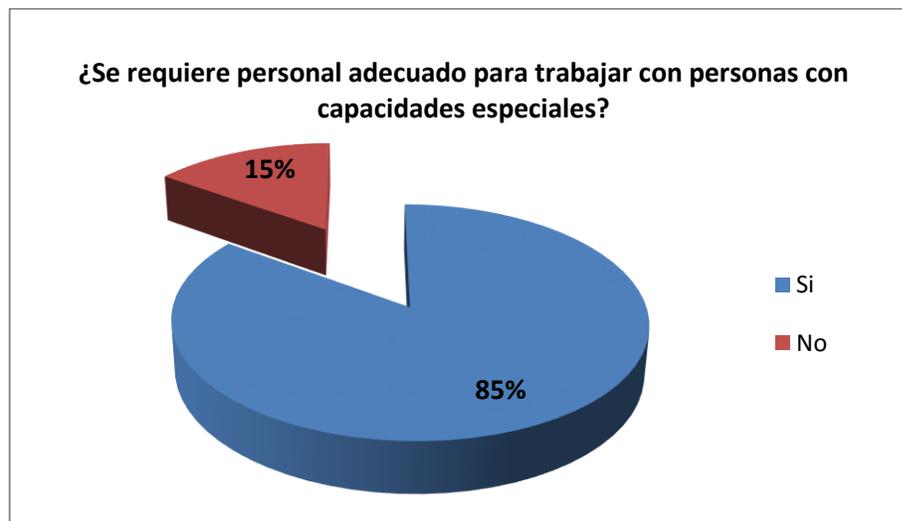
7. ¿Se requiere personal adecuado para trabajar con personas con capacidades especiales?

Cuadro 9. PERSONAL ADECUADO

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	93	85%
No	16	15%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 7. PERSONAL ADECUADO



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

De las 109 encuestas realizadas podemos analizar que el 85 % manifiesta que si se requiere personal adecuado para trabajar con personas con capacidades especiales, seguido del 15 % que afirma que el personal hotelero debe ser el que normalmente atiende a todo tipo de clientes.

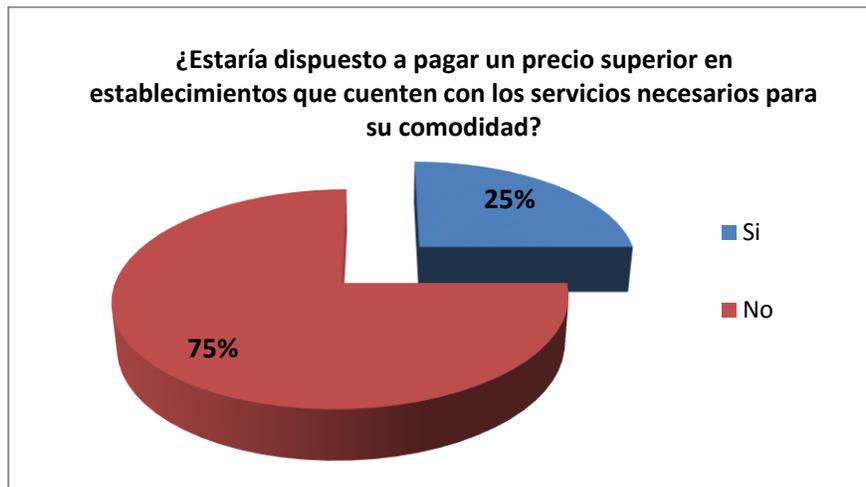
8. ¿Estaría dispuesto a pagar un precio superior en establecimientos que cuenten con los servicios necesarios para su comodidad?

Cuadro 10. PRECIO SUPERIOR

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	25%
No	82	75%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 8. PRECIO SUPERIOR



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Al grupo encuestado se le preguntó su criterio sobre los precios de los servicios hoteleros, el 75 % manifiesta que no debe pagar precios superiores por el uso de servicios hoteleros con características especiales necesarias para su comodidad, el 25% afirma que si pagaría un precio extra por este servicio. A las personas con capacidades especiales, desde hace mucho tiempo se les trata como a todo tipo de personas sin discriminación alguna.

9. ¿Cuándo llega un cliente con discapacidad, se le brinda atención diferente que al resto de clientes?

Cuadro 11. ATENCIÓN DIFERENTE

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco	76	70%
Mucho	22	20%
Nada	11	10%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 9. ATENCIÓN DIFERENTE



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

El 70 % de los encuestados al ser requerido su criterio manifiesta que el personal hotelero cuando llega un usuario con capacidades especiales le brinda atención un poco diferente, el 20 % afirma que la atención es muy diferente, finalmente el 10 % afirma que la atención es normal. A las personas con capacidades especiales, desde hace mucho tiempo se les trata como a todo tipo de personas sin discriminación alguna

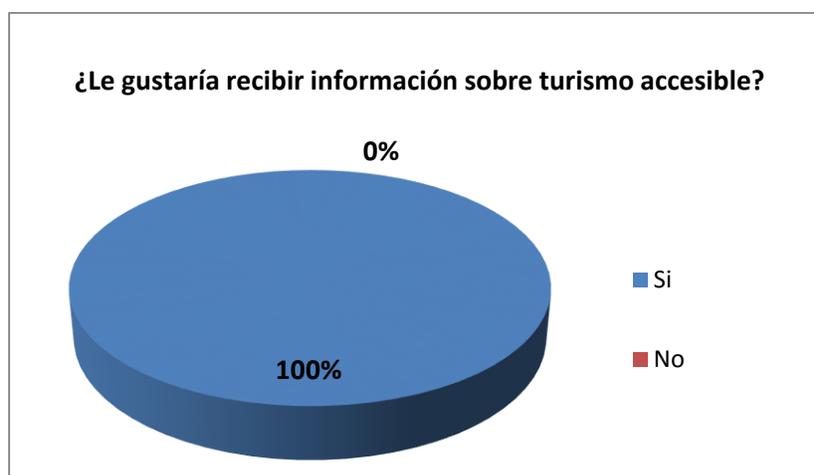
10. ¿Le gustaría recibir información sobre turismo accesible?

Cuadro 12. TURISMO ACCESIBLE

ASPECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	109	100%
No	0	0%
TOTAL	109	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 10. ACCESIBLE



Fuente: Encuestas aplicadas a personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Jéssica Cargua

La totalidad de las encuestas realizadas en el porcentaje del 100 % manifiesta que si le gustaría recibir información sobre turístico accesible, para poder encontrar lugares para personas con capacidades especiales. Todos los establecimientos hoteleros deben tener adecuaciones para este tipo de clientes o usuarios.

1. ENCUESTAS REALIZADAS A ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS QUE PRESTAN SERVICIOS HOTELEROS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

1. Tipo de Establecimiento

Cuadro 13 TIPO DE ESTABLECIMIENTO

TIPO	NUMERO	PORCENTAJE
Hotel	28	94%
Hostería	2	6%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 11 TIPO DE ESTABLECIMIENTO



Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

De las encuestas realizadas a los establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba, el 94% corresponden a hoteles mientras que el 6% corresponden a hosterías.

2. ¿Ha recibido alguna vez en su establecimiento a personas con capacidades especiales?

Cuadro 14 RECIBIDO A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES

RECIBIR	NUMERO	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 12 RECIBIDO A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES



Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Todos los establecimientos que participaron de la encuesta han respondido que en su local han recibido alguna vez a una o varias personas con capacidades especiales, esto da como resultado un 100% de respuestas a la opción “Si” de la encuesta.

3. ¿Ha pensado Ud. mejorar los servicios para atender mejor a personas con capacidades especiales?

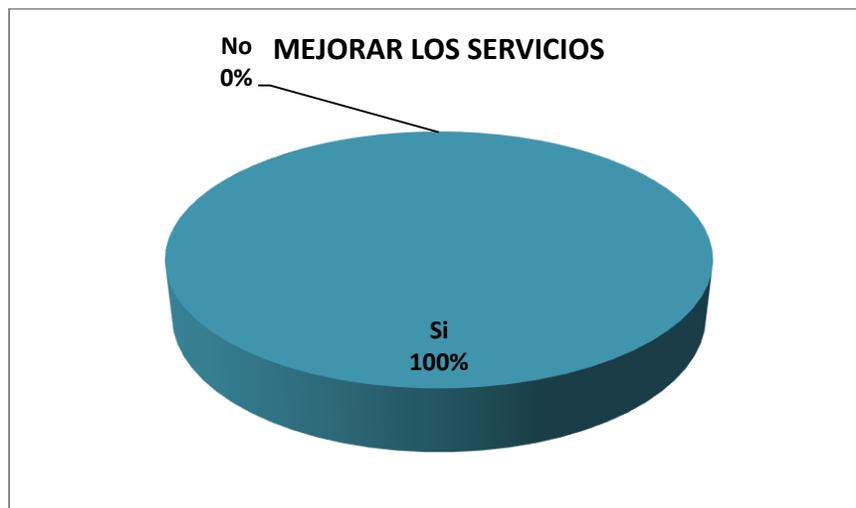
Cuadro 15 MEJORAR LOS SERVICIOS

RECIBIR	NUMERO	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 13 MEJORAR LOS SERVICIOS



Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Todos los establecimientos que participaron de la encuesta han indicado que se ha pensado en mejorar los servicios que actualmente se encuentran prestando para poner atención especial en personas con capacidades especiales, esto da como resultado un 100% de respuestas a la opción “Si” de la encuesta.

4. ¿Estaría de acuerdo en realizar adecuaciones en su establecimiento que permita atender a personas con capacidades especiales?

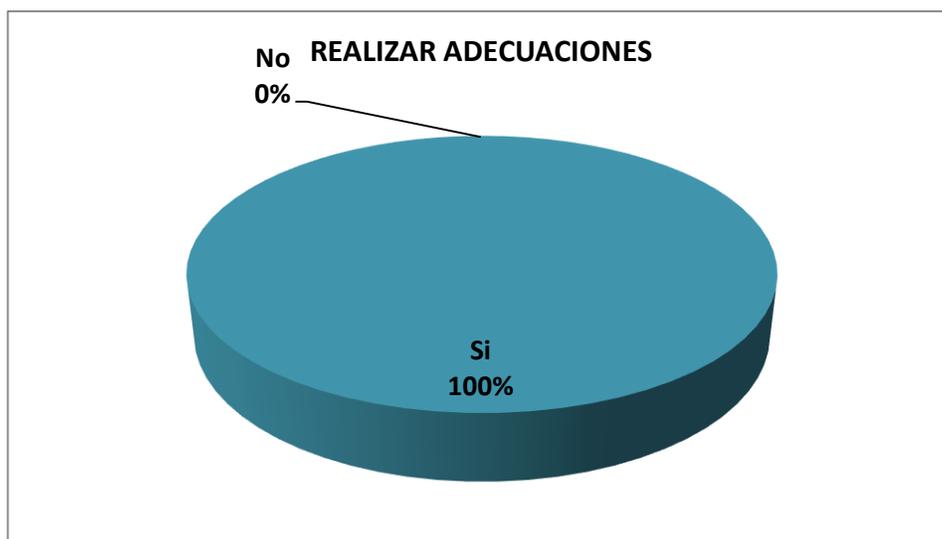
Cuadro 16 REALIZAR ADECUACIONES

RECIBIR	NUMERO	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 14 REALIZAR ADECUACIONES



Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Todos los establecimientos que participaron de la encuesta han contestado que están de acuerdo en realizar adecuaciones que permitan mejorar los servicios para atender a personas con capacidades especiales, esto da como resultado un 100% de respuestas a la opción “Si” de la encuesta.

5. ¿Cuán interesado estaría Ud. en un proyecto que permita mejorar los servicios hoteleros para atender a personas con capacidades especiales?

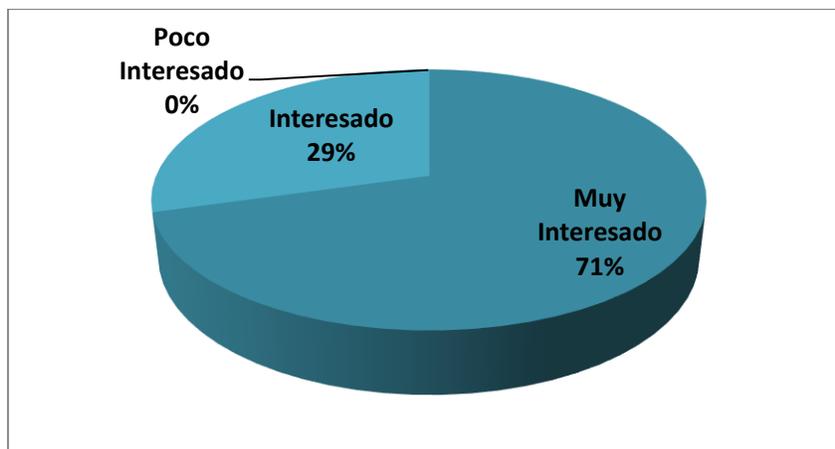
Cuadro 17 INTERÉS DE LOS ESTABLECIMIENTOS

INTERÉS	NÚMERO	PORCENTAJE
Muy Interesado	21	71%
Interesado	9	29%
Poco Interesado	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 15 INTERÉS DE LOS ESTABLECIMIENTOS



Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

De las encuestas realizadas a los establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba, el 71% se muestran muy interesados con la propuesta del presente proyecto, el 29% se encuentran interesados y ninguno de los encuestados ha indicado que se encuentran poco interesados, esto demuestra que existe el interés de los propietarios por mejorar sus servicios.

6. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en su establecimiento, para mejorar los servicios que permita atender a personas con capacidades especiales?

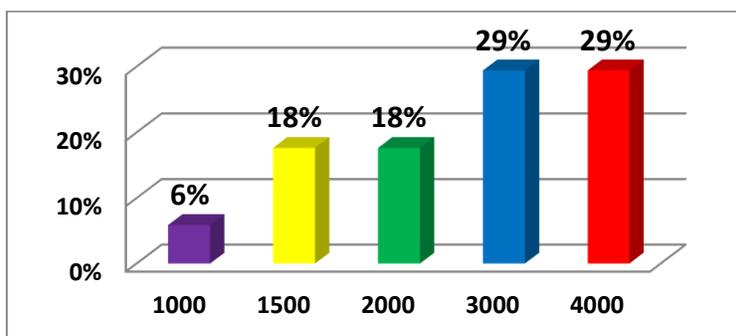
Cuadro 18 DISPUESTOS A INVERTIR

MONTO	NUMERO	PORCENTAJE
1000	2	6%
1500	5	18%
2000	5	18%
3000	9	29%
4000	9	29%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

Gráfico 16 DISPUESTOS A INVERTIR



Fuente: Encuestas realizadas establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jéssica Cargua

De las encuestas realizadas a los establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba, el 29% que es el valor más alto de las respuestas han indicado que están dispuestos a invertir \$3000,00 y \$4000,00 dólares solamente en estos dos grupos se encuentran el 58% de los encuestados, de \$1500,00 a \$2000,00 corresponden a grupos de 18% que en total corresponde a un 36% y el 6% indica que estaría dispuesto a invertir \$1000,00 dólares en mejoras en su establecimiento.

CAPÍTULO III

A. DISCUSIÓN

En el Año Internacional de los Impedidos (1981) se adoptó el Programa de Acción Mundial para los Impedidos y la proclamación del Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos (sólo en inglés 1983-1992). Debido a que a pesar de los esfuerzos de las Naciones Unidas "en pro de la igualdad de oportunidades", los discapacitados seguían siendo discriminados, la Asamblea adoptó en 1991 los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental, y apoyó en 1994 una Estrategia a largo plazo para promover el Programa de Acción Mundial para los Impedidos que busca una "sociedad para todos".

En el Ecuador la Vicepresidencia de la República ha emprendido un programa para ingresar a los discapacitados al sistema laboral, siendo más común verlos en todas las áreas de las instituciones, existiendo una ley que regula el porcentaje de personas con capacidades especiales que deben ingresar a laborar.

Un aspecto muy relevante de las personas con discapacidad es su participación cada vez mayor en el mercado turístico, registrándose cada año un aumento en el número de viajes realizados por este segmento. Una de las causas es su gran disponibilidad de tiempo libre y sus deseos de viajar.

Los servicios hoteleros deben ser obligados a disponer de elementos tanto físicos como humanos adecuados para tratar con personas con capacidades especiales, que desgraciadamente cada vez aumenta el número, por causas, como accidentes, enfermedades genéticas, etc.

- Para aplicar las encuestas se dividió en dos segmentos que corresponden a personas con capacidades especiales como la demanda del proyecto y a los establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros en la ciudad de Riobamba como la oferta del presente proyecto.
- En el segmento de personas con capacidades especiales se abordaron temas como la discriminación, la falta de servicios acordes con las necesidades de este grupo, la

percepción de cada persona especial en referencia al personal hotelero para saber si se encuentran en capacidad para atender a este tipo de personas.

- Las personas encuestadas en el segmento de capacidades especiales han indicado que existen apenas un 10% que se encuentran en capacidad de atender sus necesidades.
- Un 98% de los encuestados han indicado que las personas con capacidades especiales necesitan servicios turísticos especiales.
- Un dato muy importante que se ha podido rescatar es que existe un 25% de personas con capacidades especiales que manifiesta que se debería pagar un valor extra por las atenciones que van a recibir en los establecimientos hoteleros, mientras que el 75% restante manifiesta que los precios deberían ser los mismos ya que los prestadores de servicios están en la obligación de atender a este grupo de turistas.
- En el segmento correspondiente a prestadores de servicios hoteleros se abordaron temas como si alguna vez ha tenido en sus instalaciones a personas con capacidades especiales, si están dispuestos a mejorar sus servicios, si desean realizar adecuaciones, y el interés que muestran frente a las propuestas del presente proyecto.
- Todas las respuestas han resultado favorables ya que casi en su totalidad se mantiene el deseo por mejorar los servicios hoteleros de cada establecimiento, es así que el 71% de los prestadores de servicios manifiesta que se encuentran muy interesados con las propuestas planteadas en el presente proyecto.
- El monto que están dispuestos a invertir los propietarios de los establecimientos turísticos que prestan servicios hoteleros asciende a los \$4000,00 dólares y otro grupo que contestó que el monto que estarían dispuestos a invertir sería de \$3000,00, estas dos respuestas corresponden a la mayoría de los encuestados.

B. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

- Se identificaron los servicios hoteleros de la ciudad de Riobamba en los que se pudo constatar que 85 % no están adecuados para recibir a personas con capacidades especiales, ni el personal ha sido capacitado para tratar con este segmento de la población.
- Actualmente en la ciudad de Riobamba existen atractivos culturales a los cuales pueden acceder todo tipo de personas sin embargo no tienen adecuaciones para albergar a personas con capacidades especiales.
- El 85% de las personas con capacidades especiales indican que los establecimientos hoteleros no se encuentran en condiciones adecuadas para atender a este tipo de segmento tanto en instalaciones como en cliente interno.
- Gran parte de las personas con algún tipo de capacidad especial demuestran que han viajado y han utilizado servicios de alojamiento y se encuentran muy interesados en que la ciudad de Riobamba mejore los servicios en función de las personas con capacidades especiales.
- La investigación demuestra que todos los turistas deben ser tratados sin discriminación alguna y se debe poner más énfasis en la atención a clientes que demuestren algún tipo de capacidad especial.

2. RECOMENDACIONES

- Lograr que los hoteles de la ciudad de Riobamba, cuenten con todas los servicios e infraestructura para brindar un servicio adecuado a la personas con discapacidades que hacen uso de las mismas.
- Promover que los atractivos de la ciudad de Riobamba deben ser adecuados para atender a todo tipo de personas ya que no tienen las condiciones para dar facilidades a personas con capacidades especiales.
- Proporcionar un trato similar a las personas con discapacidades como al resto de la población para logara una equidad en los habitantes.
- Realizar programas de promoción dentro y fuera de la ciudad indicando los atractivos turísticos de las parroquias de la ciudad de Riobamba.
- Procurar que los empleados de los hoteles deben capacitarse para atender a personas con capacidades especiales, dada la cantidad de discapacitados que existen el Riobamba y las características de cada una de las discapacidades.
- Contratar de acuerdo a lo que dispone la Vice Presidencia de la República personal con capacidades especiales para que laboren en los Hoteles de la ciudad de Riobamba y el país.

CAPÍTULO IV

A. PROPUESTA

1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Proyecto de servicios hoteleros para personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba”

2. INTRODUCCIÓN

La discapacidad es una realidad humana percibida de manera diferente en diferentes períodos históricos y civilizaciones. A las personas con algún tipo de discapacidad suele llamarse discapacitado; lo correcto es llamar a este tipo de individuos, personas con capacidades especiales o simplemente personas con alguna discapacidad. La visión que se le ha dado a lo largo del siglo XX estaba relacionada con una condición considerada deteriorada respecto del estándar general de un individuo o de su grupo.

El término, de uso frecuente, se refiere al funcionamiento individual e incluye discapacidad física, discapacidad sensorial, discapacidad cognitiva, discapacidad intelectual, enfermedad mental o psicosocial y varios tipos de enfermedad crónica. Por el contrario, la visión basada en los derechos humanos o modelos sociales introduce el estudio de la interacción entre una persona con discapacidad y su ambiente; principalmente el papel de una sociedad en definir, causar o mantener la discapacidad dentro de esa sociedad, incluyendo actitudes o unas normas de accesibilidad que favorecen a una mayoría en disminución de una minoría. También se dice que una persona tiene una discapacidad si física o mentalmente tiene una función intelectual básica limitada respecto de la media o anulada por completo.

La evolución de la sociedad ha ido mejorando desde los años 1980 y se han desarrollado modelos sociales de discapacidad que añaden nuevas apreciaciones al término. Por ejemplo, se distingue entre un discapacitado (cuya habilidad es objetivamente menor que la de la media) y una persona con capacidades distintas de las normales y que aunque no representa ninguna ventaja o inconveniente, a menudo es considerado un problema debido

a la actitud de la sociedad o el hecho de que los estándares están basados en características medias.

Estos cambios de actitud han posibilitado cambios en la comprensión de determinadas características físicas que antes eran consideradas como discapacidades. En la década de los años 1960, por ejemplo, las personas zurdas eran vistas como personas con anomalía, siendo obligadas a escribir con la mano derecha y castigadas si no lo hacían. En los años 1980 se acepta esta cualidad como una característica física. Si determinadas herramientas como tijeras o sacacorchos se crean para personas diestras, una persona zurda se sentirá con una discapacidad, al ser incapaz de realizar ciertas acciones y necesitar ayuda de otras personas, perdiendo su autonomía.

En la sociedad actual se cuida la adaptación del entorno a las personas con discapacidades para evitar su exclusión social.

B. OBJETIVOS

- **Objetivo General**

Diseñar el Proyecto de servicios hoteleros para personas con capacidades especiales en la ciudad de Riobamba

- **Objetivo Específico**

- ✓ Realizar el estudio de mercado para determinar los servicios hoteleros y mejorar la atención a personas con capacidades especiales.
- ✓ Efectuar el estudio técnico para estructurar el proyecto, determinar la localización y la ingeniería del mismo.
- ✓ Generar un estudio económico – financiero para establecer las fuentes de financiamiento, la distribución óptima de los recursos financieros y prever el rendimiento económico.
- ✓ Efectuar la evaluación del proyecto para determinar la rentabilidad de los valores invertidos.

C. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de este trabajo está encaminada a que los propietarios, administradores, empleados de los hoteles de la ciudad de Riobamba, tengan los conocimientos necesarios sobre las características que debe poseer cada uno de los servicios con las instalaciones adecuadas para recibir a personas con capacidades especiales, de esta forma evitar inconvenientes en el acceso en escaleras, ascensores, inodoros, duchas, dormitorios, entre otros, dadas las características de la patología que limita ciertas actividades y el acceso a ciertas instalaciones que no están adecuadas.

En este proyecto se proporcionará información necesaria y básica para los hoteles de la ciudad de Riobamba que prestan servicios de restauración, hospedaje y ocio principalmente dentro de sus instalaciones como también en la atención personalizada que el personal debería tener en cuenta al momento de dar un servicio a este segmento de personas.

La finalidad del presente proyecto está encaminada a:

- Crear y gestionar con calidad los servicios y establecimientos necesarios para dar asistencia integral a los usuarios con discapacidades especiales.
- Detectar y atender a las personas con discapacidad intelectual y prestar ayuda y apoyo a sus familias para un mejor desenvolvimiento en la vida cotidiana.
- Fomentar la solidaridad, sensibilizar y mentalizar la sociedad hacia la disminución y el respeto a las diferencias.
- Velar para que la administración pública cumpla con los deberes que tiene hacia este colectivo.
- Garantizar una atención adecuada para cada persona en el servicio que corresponda.

1. Estudio de Mercado

1.1.DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

- a. **Aparcamientos.-** De toda la zona destinada en cada establecimiento para los aparcamientos se sugerirá que exista un 10 a 20% de su capacidad para destinar espacios reservados para personas con capacidades especiales.
- b. **Accesos.-** Los accesos se conformarán por rampas ubicadas en puntos claves que serán destinadas a descongestionar el tráfico peatonal y facilitar el acceso a las personas con capacidades especiales.
- c. **Suelos Antideslizantes.-** Esto permitirá evitar caídas y el descarrilamiento de sillas de ruedas, se encontrarán ubicados en los principales accesos al establecimiento los cuales no tendrán ningún tipo de obstáculo para facilitar la permanencia de las personas con capacidades especiales durante su estadía en el hotel u hostería.
- d. **Escaleras.-** En los establecimientos que no cuenten con ascensores se modificarán el área de escaleras de tal manera que exista un espacio para las personas que tengan dificultad para la movilización además de la asistencia personalizada del personal que trabaja dentro del establecimiento para la comodidad del huésped.
- e. **Puertas.-** Se determinará el espacio que deberían tener las puertas de acceso según las especificaciones internacionales para el libre acceso de personas en sillas de ruedas debido a que son anchas y se debe contar con el espacio suficiente para el libre ingreso, además se instalarán manijas especiales para que el cliente pueda abrir las puertas con total facilidad.
- f. **Ascensores.-** En los establecimientos que si cuenten con ascensores se tratará de eliminar las barreras que se pudiesen encontrar además de la instalación de una barra que permita facilitar la movilidad de las personas con algún tipo de discapacidad móvil.

- g. **Pasillos.-** Se tratará de eliminar cualquier tipo de obstáculo que interrumpa el flujo de personas en los pasillos como pueden ser maceteros, ceniceros o basureros que serán reubicados debido a que una silla de ruedas necesita realizar un giro de 360°.
- h. **Pavimentos.-** Al igual que el piso del hotel u hostería debe ser antideslizante y sin ningún tipo de huecos para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.
- i. **Recepción.-** Se realizarán las modificaciones acordes a las necesidades de las personas con capacidades especiales con el suficiente espacio para realizar la atención adecuada a una persona en silla de ruedas o a una persona de baja estatura.
- j. **Habitaciones.-** Se destinará un número de habitaciones comprendido en el 10% de la capacidad total del establecimiento para que se pueda someter a las adecuaciones y equipamiento de las mismas las cuales contarán con espacio suficiente, cama para transferencia de silla de ruedas, escritorio fijo, percheros, interruptores en zonas bajas para el fácil alcance de las personas, cuarto de baño con barras ubicadas en el inodoro, lavabo, ducha, bañera si existiera el caso, y servicios extras como almohadas, frazadas, control remoto, etc., se ubicarán en un espacio adecuado y q no supere los 80cm de altura.
- k. **Cafetería.-** Consiste en la reubicación del mobiliario de tal manera que pueda existir espacio suficiente para poder circular con normalidad y con una altura similar a la que se propone en recepción con medidas específicas según normas internacionales.
- l. **Información.-** Las personas que atiendan al público deben conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera, etc.

1.2. Análisis de la Demanda

Para analizar la demanda del presente proyecto se debe tomar en cuenta el dato inicial recolectado de las personas con capacidades especiales que son objeto de la presente investigación y pertenecen al primer segmento determinado al inicio del proyecto.

La demanda está conformada por 3479 personas con discapacidad que residen en la Ciudad de Riobamba, no existe un dato específico que demuestre claramente si existe crecimiento en el sector de personas con capacidades especiales por lo cual se tomará el valor del crecimiento poblacional del último censo nacional que es de 0.02, y se aplicará la fórmula del crecimiento poblacional para realizar las respectivas proyecciones.

Fórmula: $P_n = P_o(1+i)^n$

De donde:

P_n: Población en el año n

P_o: Población inicial

i: Tasa de crecimiento poblacional

n: número de años de la proyección

Cuadro 19 Proyección de la demanda

AÑO	n	Población proyectada $P_n = P_o(1+i)^n$
2012	0	3479
2013	1	3549
2014	2	3620
2015	3	3692
2016	4	3766
2017	5	3841
2018	6	3918
2019	7	3996
2020	8	4076

Fuente: CONADIS

Elaborado por: Jéssica Cargua

Los servicios que son objeto de estudio en esta investigación se encuentran dirigidos a los establecimientos hoteleros que se han determinado factibles para adecuar las instalaciones y

de esta manera poder ofertar servicios más cómodos para personas con capacidades especiales.

1.3. Análisis de la oferta

La oferta estará comprendida por los 30 establecimientos seleccionados para el estudio que se encuentran repartidas entre hoteles y hosterías que manejan un presupuesto que permita realizar las adecuaciones y mejoras en cada uno de los locales de alojamiento propuestos en el presente estudio. Los cuales se enumeran en el siguiente cuadro:

Cuadro 20 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

NÚMERO	ESTABLECIMIENTO	HABITACIONES	CATEGORIA
HOTEL			
1	SAN PEDRO DE RIOBAMBA	12	Lujo
2	CHIMBORAZO	28	Primera
3	CLUB HOTEL ZEUS	17	Primera
4	EL CISNE	30	Primera
5	EL MOLINO	12	Primera
6	EL GALPON	11	Primera
7	MARQUEZ DE RIO	18	Primera
8	MANABI	23	Segunda
9	MANANTIAL	20	Segunda
10	EL LIBERTADOR	15	Segunda
11	RIOBAMBA INN	15	Segunda
12	LA COLINA	32	Segunda
13	CANADA	60	Segunda
14	CAMINO REAL	47	Segunda
15	EL ALTAR	40	Segunda
16	RIOROMA SUITES	35	Segunda
17	LA ACACIAS	30	Segunda
18	MONTECARLO	30	Segunda
19	LA ESTACION	34	Segunda
20	GLAMOUR	30	Tercera
21	MANSION SANTA ISABELA	12	Tercera
22	LAS PEÑAS	30	Tercera
23	ÑUCA HUASI	32	Tercera
24	REAL MADRID	31	Tercera
HOSTERÍAS			
25	ABRAS PUNGO	32	Primera
26	BAMBU	14	Primera
27	HOSTROJE	47	Primera
28	EL TORIL	33	Primera
29	ROSASPAMBA	6	Primera
30	LA ROSA DE HOLANDA	10	Segunda

Fuente: Ministerio de Turismo (Catastro 2011)

Elaborado por: Jéssica Cargua

1.4. Análisis de Precios

En este punto se van a analizar los valores que se deberán cancelar por concepto de adecuación de las instalaciones de cada establecimiento tomando en cuenta valores referenciales proporcionados por la empresa FAVIPAL SA, que nos ha prestado las facilidades para ayudar a determinar el costo de la inversión en cada uno de los ítems planteados en la definición de los servicios.

Cuadro 21 DETERMINACIÓN DE PRECIOS DE LAS ADECUACIONES

RUBRO	DIMENSIÓN	CANTIDAD	VALOR
Aparcamiento	5x2,20m	3	\$ 200,00
Acceso / Rampas	1,20m ancho	3	\$ 210,00
Suelo Antideslizante	1,20m ancho	1	\$ 250,00
Escaleras	1,20m ancho	1	\$ 400,00
Puertas	0,80m ancho	3	\$ 400,00
Ascensores	0,90 a 1,20m	1	\$ 300,00
Pasillos	1,20 ancho	1	\$ 200,00
Pavimentos	necesario	1	\$ 300,00
Recepción	0,80 x 0,80 x 0,50	1	\$ 300,00
Habitaciones	necesario	3	\$ 1.200,00
Cafetería	necesario	1	\$ 240,00
VALOR TOTAL			\$ 4.000,00

Fuente: FAVIPAL SA

Elaborado por: Jéssica Cargua

1.5. Socialización del Proyecto

Una vez concluido el proyecto se establecerá un cronograma para la socialización del proyecto, solicitando el apoyo respectivo al Ministerio de Turismo y a la Unidad de Turismo del Municipio de Riobamba, para mediante citaciones convocar a una reunión o las que sean necesarias para dar a conocer las propuestas de este estudio así como también, las facilidades que se darían para la implementación de mejoras en las instalaciones de cada establecimiento turístico que presta servicios de alojamiento.

Además de las citaciones, se enviarán invitaciones personales por medio de e-mail tanto de la Gerencia Regional Sierra Centro del Ministerio de Turismo del Ecuador, así como también de la Unidad de Turismo del Municipio de Riobamba, por medio del Facebook del I-Tour y una convocatoria publicada en uno de los principales diarios locales además de su difusión radial.

2. Estudio Técnico

2.5 Tamaño del Proyecto

El tamaño del presente proyecto está conformado por la demanda que son 3479 personas con capacidades especiales y por la oferta que en el caso de específico del presente proyecto lo conforman 30 establecimientos que prestan servicios de alojamiento en hoteles y hosterías.

Para establecer los factores que determinan el tamaño del proyecto se van a tomar dos consideraciones principales que serán el mercado objetivo y el financiamiento que se deberá identificar para sustentar económicamente el proyecto.

a. Tamaño del mercado

Los prestadores de servicios turísticos del sector hotelero realizarán las adecuaciones a sus instalaciones según las especificaciones técnicas que se proporcionará en el presente proyecto, con el objetivo de atender a un número de 3479 personas con capacidades especiales, repartidas en 30 establecimientos, lo cual da como resultado un promedio de 116 clientes especiales por año. Los propietarios de los establecimientos de alojamiento propuestos en este estudio se verán en la obligación de mejorar sus servicios puesto que se buscará la colaboración de instituciones públicas como el Ministerio de Turismo, el I Tour del Municipio, incluso la Vicepresidencia de la República a través de su programa Manuela Espejo.

b. Tamaño y financiamiento

Existe un programa de crédito para el sector turístico privado mediante líneas de crédito especiales diseñadas por el Banco Nacional de Fomento (BNF) y el Ministerio de Turismo que permitirá hacer realidad la mejora de los servicios de los propietarios de hoteles y hosterías en la ciudad de Riobamba, encaminados a brindar mejor atención a las personas con capacidades especiales.

Para los procesos de canalización de los créditos, toda vez que el emprendedor cumpla con los requerimientos establecidos, el Ministerio de Turismo, a través de la Dirección de Proyectos e Inversiones, estará brindando asistencia especializada gratuita; para lo cual los interesados en acceder a las líneas de financiamiento podrán contactarse con Cristina Borja, Directora de Proyectos e Inversiones del MINTUR, al correo electrónico cborja@turismo.gov.ec - Teléfono: 2 507558 – 560 ext. 1213.

A través de este programa se ofrecerá el crédito basándose en el documento de líneas de crédito otorgado por el Ministerio de Turismo por medio de la Ing. María Verónica Campaña, Asesora de planes de negocios turísticos, en el cual el literal N°1 del destino del crédito dice, el destino del crédito será para activos fijos tangibles como obras civiles, en el cual engloba la ampliación, mejoramiento y remodelación así como el literal N°12 que manifiesta la adecuación de locales turísticos en sitios propios o arrendados.

La tasa de interés que se manejará en este proyecto será del 10%, como apoyo al sector turístico se ha reducido la tasa de interés del 15% al 10% con un plazo máximo de 3 años y por un monto de hasta \$7.000,00 dólares en líneas de microcrédito.

c. Economía del tamaño

El estudio de la economía del tamaño se encuentra dado por los costos de adecuación proporcionados por la empresa FAVIPAL SA, y detallados en el cuadro N° 18 del presente proyecto, esto determinará la capacidad de mejora de los servicios de cada uno de los establecimientos, puesto que el presente proyecto debe ser flexible y ajustarse a las necesidades de cada empresa seleccionada previamente para el presente estudio.

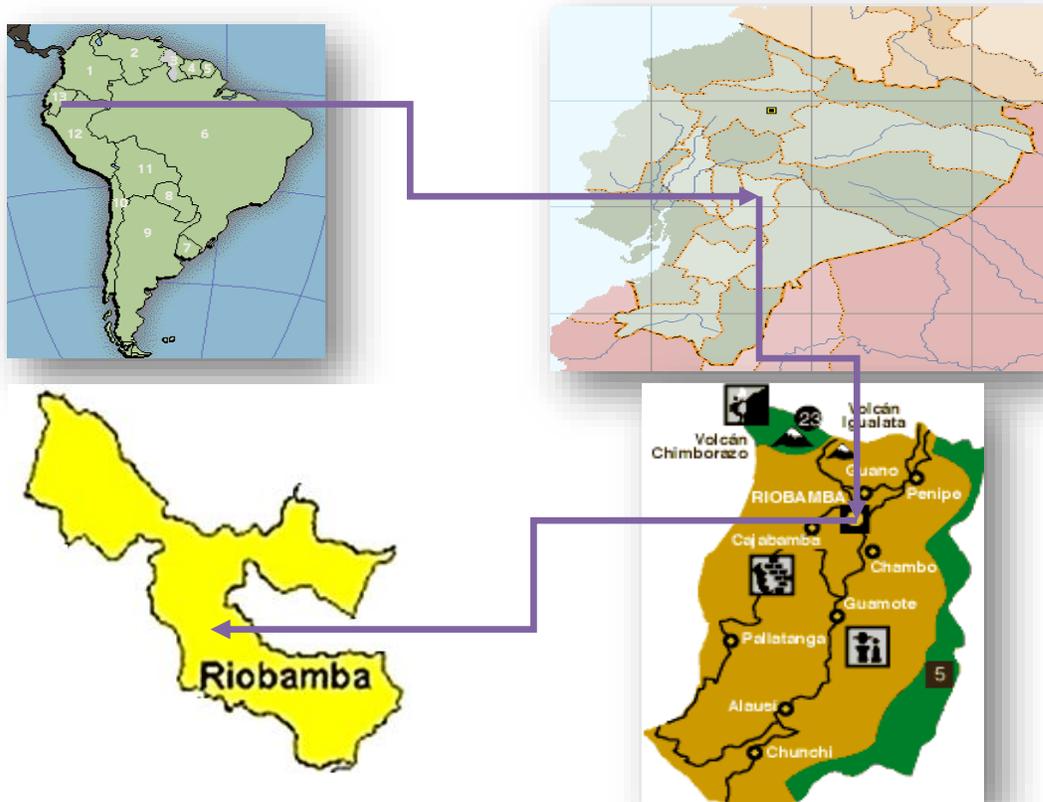
d. Tamaño Óptimo

Para enfocarse en el tamaño óptimo del proyecto una vez determinado el mercado y el financiamiento, se deduce que el tamaño óptimo lo comprenden los 30 locales de prestación de servicios de alojamiento en la ciudad de Riobamba específicamente.

2.2 Localización del Proyecto

El proyecto se encontrará localizado en Sudamérica, en la República del Ecuador, en la Provincia de Chimborazo, en el Cantón Riobamba incluyendo sus parroquias urbanas y rurales, tomando en consideración la localización de cada uno de los 30 locales seleccionados para el presente proyecto.

Gráfico 17 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO



Elaborado por: Jéssica Cargua

2.3 Ingeniería del Proyecto

La ingeniería del proyecto es el conjunto de conocimientos de carácter científico y técnico que nos permite determinar los pasos correctos para la consecución de los objetivos planteados y la utilización de los recursos destinados en este caso a la adecuación y remodelación de los espacios determinados a la mejora de los servicios a personas con capacidades especiales.

Para desarrollar la ingeniería del proyecto se deben tomar en cuenta las especificaciones técnicas internacionales que permitirán realizar cambios en la infraestructura de cada establecimiento hotelero para cubrir con las necesidades de las personas con capacidades especiales ofreciéndoles servicios más cómodos y prácticos para satisfacer las necesidades de este tipo de mercado.

CARACTERÍSTICAS DE UN HOTEL PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Cuadro 22. ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD

Zonas de aparcamiento	5 m de longitud x 2,20 m de anchura
Acceso	Rampas
Rampas	Ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta o ligeramente curva.
Escaleras	Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta
Puertas	El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cm; si las puertas son más estrechas algunas personas en silla de ruedas no podrán franquearlas.
Ascensores	Los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm. El rellano frente a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos y permitir inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda

	realizar un giro de 360°.
Pasillos	Los pasillos deben tener un ancho de paso de 120 cm o superior y estar libre de obstáculos con el fin de facilitar la de ambulación
Pavimentos	El pavimento del hotel debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado.
Recepción	El espacio de atención adaptado tendrá una anchura ≥ 80 cm, una mesa con una altura entre 80 y 85 cm, bajo ella se dispondrá de un espacio libre inferior con un fondo ≥ 50 cm y una altura libre de entre 70 y 80 cm
Habitaciones	Ello implica espacios libres de paso de 80 cm y al menos un espacio en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.
Aseos y cuartos de baño	La puerta debe tener una anchura libre de paso de al menos 80 cm, ser corredera o abrir hacia el exterior para no reducir el espacio de maniobra dentro del aseo o cuarto de baño, y para en caso de caída poder auxiliar a la persona lo más rápidamente posible. En el interior del aseo o cuarto de baño debe poderse inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro frente a cada uno de los aparatos sanitarios para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°. Esta medida asegura que puedan utilizarse cada uno de los aparatos sanitarios por una persona en silla de ruedas.
Restaurante y cafetería	El mobiliario mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.
Información	En todo el material de publicidad se especificará la accesibilidad del establecimiento: estancias adaptadas o accesibles, grado de accesibilidad, etc. Las personas que atiendan al público deben conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera.

Fuente: Ministerio de Turismo
Elaborado por: Jéssica Cargua

2.4 Especificaciones Técnicas

a) **Cómo deben ser los aparcamientos**

En el caso de que haya una zona prevista para el aparcamiento, debe existir como mínimo una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida situada en un área sin pendientes, que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche. La plaza estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad pintado en el pavimento, también se indicará su perímetro. Cuando sea posible, la plaza de aparcamiento reservado contará con una placa vertical que incluya el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en color contrastado.

Fotografía 1 APARCAMIENTO



Elaborado por: Jéssica Cargua

La plaza de aparcamiento reservada tendrá una dimensión de al menos, 5 m de longitud x 2,20 m de anchura, a fin de permitir salir y entrar al vehículo tanto al conductor como al acompañante. Contará además con un área de acercamiento lateral que puede ser compartido por dos plazas, de 120 cm de ancho. El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.

b) **Cómo debe ser el acceso**

El itinerario de acceso que conduce desde la zona de aparcamiento especialmente desde las plazas de estacionamiento reservadas hasta la entrada principal del hotel, debe ser accesible para personas de movilidad reducida, incluyendo personas en silla de ruedas.

c) Entrada al Hotel con Rampa

El itinerario accesible será el trayecto utilizado por todos los visitantes. Un itinerario secundario, construido para el desplazamiento de personas de movilidad reducida, sólo puede admitirse en sitios considerados de patrimonio histórico en los que está prohibido intervenir. Cuando el acceso principal del hotel esté en el mismo nivel que la zona de aparcamiento, el itinerario que comunica ambos espacios debe carecer de escalones aislados, tener una anchura libre de paso ≥ 120 cm y un pavimento homogéneo y antideslizante.

En caso de que el aparcamiento esté en otra planta, el desnivel se salvará mediante rampa y escalera simultáneamente, y de ser posible mediante ascensor. Las plazas de aparcamiento reservadas para personas de movilidad reducida serán las más próximas a estos elementos. La rampa, escalera y ascensor cumplirán con los requisitos que se especifican en este documento. En caso de existir desnivel tanto la rampa como las escaleras son necesarias porque para algunas personas con movilidad reducida como por ejemplo personas con bastones, es más fácil subir y bajar por las escaleras que por la rampa.

Fotografía 2 RAMPA - A



Elaborado por: Jéssica Cargua

d) Cómo deben ser las rampas

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven para el objetivo que deben cumplir; es habitual encontrarse con rampas con características que las hacen inutilizables, e incluso peligrosas. Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta o ligeramente curva. Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, un máximo de 10% de

pendiente; para recorridos de 3 a 6 metros, un máximo de 8% de pendiente y para recorridos de 6 a 9 metros, una pendiente igual o menor a 6%. Pendientes mayores a las indicadas son insalvables por personas en silla de ruedas, e incluso pueden provocar que la silla vuelque. La rampa no tendrá una longitud mayor a 9 metros, una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida.

Las rampas más largas de 9 metros serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa, y una profundidad de 150 cm, estas son las dimensiones adecuadas para que una persona en silla de ruedas pueda hacer una pausa a mitad de la rampa. La pendiente transversal debe ser menor o igual a 2%, para evitar el deslizamiento de la silla de ruedas.

Fotografía 3 RAMPA - B



Elaborado por: Jéssica Cargua

e) El suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.

A ambos lados y en toda su longitud la rampa contará con un bordillo de protección de al menos 12 cm de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas. Deben tener un doble pasamanos a ambos lados, el pasamanos superior estará a una altura entre 90 y 105 cm, y el inferior entre 70 y 85 cm, la distancia entre ambos será de 20 cm. El pasamanos superior es utilizado por las personas de movilidad reducida al subir para sujetarse, y el inferior al bajar, pues se apoyan y detienen. Los pasamanos se prolongarán 30 cm en los extremos de la rampa, para que la persona pueda asirse antes de empezar a bajar o subir. Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de 150 cm de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.

Fotografía 4 SUELO ANTIDESLIZANTE



Elaborado por: Jéssica Cargua

f) Cómo deben ser las escaleras

Hay que tener en cuenta que un escalón o desnivel ya constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, de una persona con bastones o una persona con dificultad de equilibrio. Cuando el hotel disponga de escaleras, debe siempre existir un itinerario alternativo accesible para personas de movilidad reducida, resuelto mediante rampa, ascensor o salva escalera. En cualquier caso, incluso aunque se cuente con una rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que garanticen durante su utilización la seguridad y comodidad de todos los usuarios:

Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta. La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cm y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cm. Todos los peldaños de un tramo serán de la misma altura. Los escalones no tendrán bocel y dispondrán de tabica (contrahuella), para evitar que cualquier persona de movilidad reducida, se enganche y tropiece.

Fotografía 5 ESCALERA



Elaborado por: Jéssica Cargua

g) El suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.

El número máximo de escalones seguidos será de 12, preferiblemente 10, para permitir que una persona de movilidad reducida pueda hacer una pausa a mitad del recorrido. Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 120 cm. Las áreas de embarque y desembarque de la escalera estarán libres de obstáculos, tendrán una anchura igual a la escalera y una profundidad mínima de 120 cm. Cuando la escalera disponga de una salva escaleras, al principio y final de la misma se deberá poder inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro que permita a una persona en silla de ruedas hacer un giro de 360°.

Deben tener un doble pasamanos a ambos lados, el pasamanos superior estará a una altura entre 90 y 105 cm, y el inferior entre 70 y 85 cm, la distancia entre ambos será de 20 cm. Los pasamanos se prolongarán 30 cm en los extremos de la escalera, para que la persona pueda asirse antes de empezar a bajar o subir.

Fotografía 6 ANTIDSLIZANTE



Elaborado por: Jéssica Cargua

A ambos lados de la escalera habrá un zócalo de protección de altura superior o igual a 12 cm para evitar que el bastón o muleta de una persona de movilidad reducida pueda deslizarse, y por seguridad de todas las personas.

h) Cómo deben ser las puertas

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cm y las eléctricas son algo más amplias. Por eso los anchos libres de puerta y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en estas sillas.

Fotografía 7 PUERTA



Elaborado por: Jéssica Cargua

Las puertas del hotel deben cumplir con las siguientes características:

El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cm; si las puertas son más estrechas algunas personas en silla de ruedas no podrán franquearlas. El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con manillas de pomo; se instalarán tiradores de palanca, que pueden ser accionados por personas con dificultades de manipulación. El tirador se instalará a una altura de 100 cm para que pueda ser alcanzado y manipulado por una persona en silla de ruedas.

Fotografía 8 MANIJA PUERTA



Elaborado por: Jéssica Cargua

El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, nunca inclinado, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm, que es el área requerida por una persona en silla de ruedas para aproximarse a la puerta, abrirla y atravesarla. En el caso que la puerta de entrada principal del hotel no sea accesible, debe existir una alternativa de similar categoría.

i) Cómo deben ser los ascensores

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles importantes, como en el paso de dos o más plantas, es importante conocer cuáles son estos requisitos:

En el exterior de la cabina del ascensor se contará con un sistema de señalización visual que indique la planta en la que está situado el ascensor y su sentido de desplazamiento. Los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm. El rellano frente a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos y permitir inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.

El ancho libre de la puerta del ascensor debe de ser igual o mayor a 80 cm. La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el rellano de acceso será de 2 cm; la separación vertical entre ambos será inferior a 1 cm, son las dimensiones salvables por una silla de ruedas. La cabina debe tener unas dimensiones mínimas de 100 cm de ancho y 120 cm de profundidad, para permitir el acceso de una persona en silla de ruedas. El interior de la cabina tendrá unos pasamanos perimetral situado a una altura entre 95 y 105 cm.

El interior de la cabina también tendrá un sistema de señalización visual –de ser posible también acústico que indique la planta de la parada del ascensor, y su sentido de desplazamiento. Éste será fácilmente localizable, se situará junto a la puerta del ascensor o de la botonera. La botonera de la cabina se situará a una altura entre los 90 y 120 cm para que pueda ser alcanzada por una persona en silla de ruedas y a una distancia horizontal de 40 cm de la puerta de acceso del ascensor.

Fotografía 9 ASENSOR



Elaborado por: Jéssica Cargua

El ascensor contará con un sistema de comunicación en caso de emergencia, mediante interfono. Se colocará un espejo frente a la puerta de acceso con el objeto de ayudar a las personas que utilizan silla de ruedas a realizar las maniobras de salida de espaldas.

j) Cómo deben ser los pasillos

Los pasillos deben tener un ancho de paso de 120 cm o superior y estar libre de obstáculos con el fin de facilitar la deambulaci3n. A excepci3n de las puertas de cuartos de ba1o y aseos accesibles, y las de salidas de emergencia, todas las puertas del hotel abrir3n hacia el interior de las salas, o ser3n correderas para no invadir el pasillo de circulaci3n. En los extremos de cada pasillo cuya longitud no superara los 10 m, se dispondr3 de un espacio libre de obst3culos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de di3metro para que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de 360°. Es el 3rea requerida para que la persona pueda realizar un cambio de direcci3n en su recorrido.

Fotograf3a 10 PASILLO



Elaborado por: J3ssica Cargua

k) Pavimentos

El pavimento del hotel debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado. Debe ser homog3neo, sin cejas, resaltes o huecos en las uniones entre las distintas piezas. No tendr3 piezas sueltas. En caso de tener alfombras, 3stas se anclar3n al suelo, ser3n de hilo corto y alta densidad, para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.

Fotograf3a 11 PAVIMENTO



Elaborado por: J3ssica Cargua

l) Cómo debe ser el mostrador de recepción

El mostrador de recepción será de doble altura y contarán con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.

Fotografía 12 MOSTRADOR



Elaborado por: Jéssica Cargua

Esto significa que el espacio de atención adaptado tendrá una anchura ≥ 80 cm, una mesa con una altura entre 80 y 85 cm, bajo ella se dispondrá de un espacio libre inferior con un fondo ≥ 50 cm y una altura libre de entre 70 y 80 cm.

m) Cómo deben ser las habitaciones

Para que las habitaciones puedan ser utilizadas por personas con movilidad reducida deben cumplir una serie de características que tienen que ver, básicamente, con la amplitud del espacio, la disposición de los muebles y el equipamiento.

Los principales requisitos son los siguientes:

El itinerario para llegar a ella debe ser totalmente accesible. Tanto las puertas de las habitaciones como las zonas de paso deben ajustarse a las características detalladas anteriormente sobre estos elementos. En la habitación debe existir espacio suficiente para circular entre el mobiliario. Ello implica espacios libres de paso de 80 cm y al menos un espacio en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

También debe haber espacio suficiente para que la persona de movilidad reducida pueda aproximarse al mobiliario y utilizarlo, para ello es necesario que cada mueble disponga de un espacio lateral de 90 cm de anchura, libre de obstáculos.

A ambos lados de la cama debe existir un espacio libre de obstáculos de 90 cm de anchura para que la persona pueda hacer la transferencia desde la silla de ruedas. En habitaciones estrechas se asegurará que la transferencia pueda realizarse al menos desde uno de los dos lados de la cama.

Fotografía 13 HABITACIÓN



Elaborado por: Jéssica Cargua

La mesa o escritorio debe permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, para ello tendrá una altura de 80 cm y un espacio libre inferior de 70 cm de altura y 60 cm de profundidad.

Fotografía 14 ESCRITORIO



Elaborado por: Jéssica Cargua

El sistema de apertura de los armarios será preferentemente con puerta corredera y los tiradores nunca serán tipo pomo, sino tipo palanca en forma de L o C. Las baldas y cajones

de los armarios serán accesibles para las personas que van en sillas de ruedas y para las de baja estatura, por lo que deben estar situadas a una altura de entre 40y 120 cm. El perchero debe situarse a una altura máxima de 130 cm desde el suelo, una altura superior es inalcanzable por una persona en silla de ruedas, o ser de doble altura con un tramo a 130 cm y otro a 160 cm. Para permitir la mayor aproximación posible de la persona en silla de ruedas al armario, no debe existir bajo el perchero ningún cajón o balda. Otro sistema útil es el perchero extensible que mediante un tirador vertical es sacado por la persona hacia el exterior del armario.

Fotografía 15 PERCHERO



Elaborado por: Jéssica Cargua

Los enchufes, interruptores y en general todos los aparatos y mecanismos de control ambiental deben estar situados a una altura entre 40 y 120 cm para que puedan activarse desde la silla de ruedas. Las repisas de las ventanas tendrán una altura máxima de 1m, para permitir la visión hacia el exterior de una persona en silla de ruedas. Las ventanas serán preferiblemente correderas con un sistema de apertura fácil de manipular, que no requiera el giro de la muñeca. Frente a la misma se contará con un espacio libre de obstáculos que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.

n) Cuartos de baño

Tanto los aseos de las zonas comunes como los cuartos de baño de las habitaciones adaptadas deben cumplir con los siguientes requisitos:

El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible. La puerta debe tener una anchura libre de paso de al menos 80 cm, ser corredera o abrir hacia el exterior para no

reducir el espacio de maniobra dentro del aseo o cuarto de baño, y para en caso de caída poder auxiliar a la persona lo más rápidamente posible. En el interior del aseo o cuarto de baño debe poderse inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro frente a cada uno de los aparatos sanitarios para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°. Esta medida asegura que puedan utilizarse cada uno de los aparatos sanitarios por una persona en silla de ruedas.

o) Aseos comunes en batería:

Los aseos accesibles de las zonas comunes del hotel deben estar integrados en los aseos de hombres y mujeres, existirá al menos una cabina adaptada por batería de aseos. Éstos cumplirán con los requisitos siguientes:

Cada batería de aseos que incluya una cabina accesible se señalará con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se instalará el pictograma homologado que indica que el aseo es de hombres o de mujeres. En el área de circulación y maniobra situada entre los lavabos y las cabinas existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que la persona en silla de ruedas haga un giro de 360°.

Fotografía 16 BAÑO



Elaborado por: Jéssica Cargua

La distribución de las cabinas, mobiliario y lavabos será tal que siempre exista una anchura libre de paso mayor o igual a 80 cm, para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas. La puerta de la cabina accesible tendrá una anchura mayor o igual a 80 cm y abrirá

hacia el exterior, o será del tipo corredera, para que en caso de caída la puerta pueda abrirse fácilmente y la persona pueda ser auxiliada. En el interior de la cabina accesible se podrá inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360° frente al inodoro.

Al menos uno de los lavabos de la batería será accesible y tendrá las características documento; aunque siempre es preferible que todos sean accesibles y estéticamente iguales. La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador, podrá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso situado a una altura entre 90 y 120 cm. Otra opción es que el sistema de iluminación de los aseos sea del tipo de sensor de movimiento. En los aseos masculinos se instalará al menos un urinario a una altura más baja, de aproximadamente 45 cm, para que pueda ser utilizado por niños o hombres de baja estatura.

p) Lavabo

El lavabo estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal, tendrá una altura libre inferior de entre 68 y 72 cm y un fondo libre inferior de 60 cm, que permita la aproximación frontal de una persona en sillas de ruedas. El grifo debe ser monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación. En caso de tener encimera, se asegurará que siempre exista el espacio libre inferior antes indicado.

Los accesorios del lavabo (toallero, secadora, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 120 cm; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre 40 y 140 cm y el borde inferior del espejo a 95 cm.

Fotografía 17 LAVABO



Elaborado por: Jéssica Cargua

q) Inodoro

El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral de 80 cm o más para que la persona realice la transferencia desde la silla de ruedas y su asiento situado a una altura de entre 45 y 50 cm. Además debe contar con barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario. Si se cuenta con suficiente espacio, el inodoro contará a ambos lados con espacio de acercamiento, en ese caso ambas barras serán abatibles.

Fotografía 18 INODORO



Elaborado por: Jéssica Cargua

Ambas barras estarán colocadas a una altura de entre 70 y 80 cm y separadas por una distancia de 65 cm de eje a eje. El mecanismo de descarga del inodoro será lateral al mismo, situado a una distancia no mayor de 50 cm del eje del inodoro y a una altura entre 70 y 110 cm. Será fácil de manipular y activar.

r) La ducha

Es mejor opción que la bañera para las personas con movilidad reducida pues entrar y salir de la misma les resulta extremadamente difícil. Frente a la ducha preferiblemente frente a la pared en la que está colocada la grifería, debe existir un área libre de obstáculos de 80 cm de anchura por 120 cm de profundidad que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas. El suelo de la ducha debe estar enrasado con el del resto del cuarto de baño, no tener ningún tipo de desnivel, y ser antideslizante.

Debe contarse con una silla de ducha especial ya que las personas con paraplejia y tetraplejia no pueden ponerse de pie y tienen que ducharse sentados. Si no se cuenta con

una silla de ducha, es necesario que exista un asiento de ducha empotrado en la pared perpendicular a la pared en la que está instalada la grifería, para que esta última sea fácil de asir por una persona desde el asiento. El asiento abatible tendrá una anchura y profundidad mínimas de 45 cm. Se instalará a una altura mínima respecto al suelo de 45 cm y máxima de 50 cm.

El eje del asiento de ducha se situará a una distancia horizontal de 45 cm respecto a la pared lateral.

La ducha contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería y al lado del asiento de ducha, con una altura de entre 70 y 75 cm. También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se situará a una altura de entre 70 y 75 cm, y a una distancia horizontal máxima de 25 cm respecto al borde frontal del asiento de ducha. La grifería será de tipo mono mando; la alcachofa, jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha se instalarán a una altura de entre 60 y 120 cm.

Fotografía 19 DUCHA



Elaborado por: Jéssica Cargua

s) Bañera

En el caso de que haya bañera debe contar con espacio libre lateral de 80 cm de anchura y 120 cm de profundidad para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas.

La mampara de la bañera será plegable o corredera, nunca abatible pues reduce el espacio de maniobra del cuarto de baño, y dificulta el uso de bañera de forma autónoma para una persona en silla de ruedas.

Dispondrá de un asiento de bañera cuya tabla esté situada a la misma altura del borde de la bañera preferiblemente entre 45 y 50 cm de quita y pon. Los asientos de bañera más recomendados son los que cuentan con respaldo y asiento giratorio.

Fotografía 20 BAÑERA



Elaborado por: Jéssica Cargua

La grifería de la bañera se instalará al centro de la pared más larga, para que pueda ser asida con facilidad desde el asiento. La bañera contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería a una altura de entre 70 y 75 cm. También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se situará a una altura de entre 70 y 75 cm. Ambas barras deberán poder asirse desde el asiento de bañera. La grifería será de tipo mono mando; la alcachofa, jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la bañera se instalarán a una altura de entre 60 y 120 cm.

t) Preparación de una habitación accesible

Los muebles se dispondrán de manera que no se obstaculice la circulación de una persona en silla de ruedas alrededor de la cama. La silla del escritorio se colocará fuera del mismo y adosada a la pared para que la persona en silla de ruedas pueda utilizar el escritorio sin necesidad de mover la silla.

Cualquier objeto que pueda ser utilizado por el huésped como, mantas y almohadas extras, mando de la televisión, mando de la calefacción o del aire acondicionado, teléfono, caja fuerte, mini bar, etc. se situará a una altura de entre 40 y 120 cm, cotas verticales que pueden ser alcanzadas por una persona en silla de ruedas.

Todos los accesorios del cuarto de baño tales como toallas, espejos, teléfono, jaboneras, secador de pelo, etc. deben estar situados a una altura no superior de 120 cm, y a una distancia horizontal no mayor de 100 cm de los ejes del aparato sanitario al que dan servicio.

u) La cafetería

Distribución del mobiliario:

En el restaurante, la terraza y la cafetería, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

Fotografía 21 CAFETERIA



Elaborado por: Jéssica Cargua

v) Mesas y sillas

Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá una anchura libre de al menos 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Su soporte será de 4 patas o con un pedestal central que permita la introducción de las piernas bajo la mesa. La altura de la mesa estará entre los 75 y 80 cm respecto al suelo. Las sillas contarán con respaldo, la altura del asiento estará entre los 42 y 45 cm de altura.

Las mesas y sillas no estarán fijas al suelo; de ser este el caso, al menos el 50% de las mesas y sillas serán móviles para que puedan moverse cuando en la sala haya concurrencia de personas con movilidad reducida.

Fotografía 22 MESAS Y SILLAS



Elaborado por: Jéssica Cargua

w) Barra del bar-cafetería

La barra del bar o cafetería será de doble altura y contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.

Fotografía 23 BAR - CAFETERÍA



Elaborado por: Jéssica Cargua

Dicho espacio tendrá una anchura superior o igual a 90 cm, bajo la barra un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de, al menos, 70 cm. La altura adaptada de la barra estará entre 75 y 80 cm, para permitir la comunicación visual entre una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.

x) Barra Buffet

Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre 75 y 80 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Bajo la barra existirá una altura libre ≥ 70 cm y un fondo libre de 60 cm, como mínimo.

La barra contará en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de 80 cm de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida. La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio libre en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla. La distancia máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de 60 cm, por lo que ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a ésta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 140 cm.

Fotografía 24 BARRA BUFFET



Elaborado por: Jéssica Cargua

y) La importancia de una información correcta

Parece obvio decir que la información que los establecimientos dan sobre sus instalaciones debe ser siempre ajustada a la realidad, totalmente veraz. Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad se encuentren al llegar a su destino con que no pueden hacer uso del establecimiento previamente reservado.

Por ello es importante cumplir las siguientes características:

En todo el material de publicidad se especificará la accesibilidad del establecimiento: estancias adaptadas o accesibles, grado de accesibilidad, etc.

Las personas que atiendan al público deben conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera, etc.

3. Estudio Económico Financiero

3.1 Costos del proyecto

El presente proyecto demandará además de las adecuaciones de cada establecimiento es necesario determinar los costos de socialización del proyecto y los costos de ejecución una vez que se ponga en marcha la presente propuesta que de hecho va a beneficiar tanto al prestador de servicio como a la persona que va a hacer uso de dicho servicio. Para detallar puntualmente cada uno de los costos que tendrá el presente proyecto se ha elaborado el siguiente cuadro:

Cuadro 23 COSTOS DEL PROYECTO

DESCRIPCIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Adecuación de Instalaciones	\$ 4.000,00	Propietario
Difusión y Socialización	\$ 2.000,00	MINTUR
Ejecución y Movilización	\$ 1.000,00	MINTUR / Investigadora

Elaborado por: Jéssica Cargua

3.2 Plan de Inversiones

El plan de inversiones del presente proyecto será flexible y se ajustará a la realidad de cada establecimiento, puesto que algunos de ellos cuentan con alguna de las especificaciones detalladas en el siguiente cuadro como pueden ser las rampas o las manijas.

Cuadro 24 RESUMEN DE PLAN DE INVERSIONES

RUBRO	DIMENSIÓN	CANTIDAD	VALOR
Aparcamiento	5x2,20m	3	\$ 200,00
Acceso / Rampas	1,20m ancho	3	\$ 210,00
Suelo Antideslizante	1,20m ancho	1	\$ 250,00
Escaleras	1,20m ancho	1	\$ 400,00
Puertas	0,80m ancho	3	\$ 400,00
Ascensores	0,90 a 1,20m	1	\$ 300,00
Pasillos	1,20 ancho	1	\$ 200,00
Pavimentos	necesario	1	\$ 300,00
Recepción	0,80 x 0,80 x 0,50	1	\$ 300,00
Habitaciones	necesario	3	\$ 1.200,00
Cafetería	necesario	1	\$ 240,00
VALOR TOTAL			\$ 4.000,00

Fuente: FAVIPAL SA

Elaborado por: Jéssica Cargua

Cada empresa tendrá la oportunidad de obtener un crédito mediante el Banco Nacional de Fomento por un monto de \$4.000,00 dólares con una tasa de interés del 10% a un plazo de hasta 3 años (36 meses).

3.2.1 AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO

Cuadro 25 AMORTIZACIÓN

PERÍODO	DEUDA	INTERES	CAPITAL	CUOTA	CUOTA FIJA
1	4.000,00	33,33	111,11	144,44	128,85
2	3.888,89	32,41	111,11	143,52	128,85
3	3.777,78	32,74	111,11	143,85	128,85
4	3.666,67	31,78	111,11	142,89	128,85
5	3.555,56	30,81	111,11	141,93	128,85
6	3.444,45	29,85	111,11	140,96	128,85
7	3.333,34	28,89	111,11	140,00	128,85
8	3.222,23	27,93	111,11	139,04	128,85
9	3.111,12	26,96	111,11	138,07	128,85
10	3.000,01	26,00	111,11	137,11	128,85
11	2.888,90	25,04	111,11	136,15	128,85
12	2.777,79	24,07	111,11	135,19	128,85
13	2.666,68	23,11	111,11	134,22	128,85
14	2.555,57	22,15	111,11	133,26	128,85
15	2.444,46	21,19	111,11	132,30	128,85
16	2.333,35	20,22	111,11	131,33	128,85
17	2.222,24	19,26	111,11	130,37	128,85
18	2.111,13	18,30	111,11	129,41	128,85
19	2.000,02	17,33	111,11	128,44	128,85
20	1.888,91	16,37	111,11	127,48	128,85
21	1.777,80	15,41	111,11	126,52	128,85
22	1.666,69	14,44	111,11	125,56	128,85
23	1.555,58	13,48	111,11	124,59	128,85
24	1.444,47	12,52	111,11	123,63	128,85
25	1.333,36	11,56	111,11	122,67	128,85
26	1.222,25	10,59	111,11	121,70	128,85
27	1.111,14	9,63	111,11	120,74	128,85
28	1.000,03	8,67	111,11	119,78	128,85
29	888,92	7,70	111,11	118,82	128,85
30	777,81	6,74	111,11	117,85	128,85
31	666,70	5,78	111,11	116,89	128,85
32	555,59	4,82	111,11	115,93	128,85
33	444,48	3,85	111,11	114,96	128,85
34	333,37	2,89	111,11	114,00	128,85
35	222,26	1,93	111,11	113,04	128,85
36	111,15	0,96	111,11	112,07	128,85
		638,71	4.000,00	4.638,71	4.638,71

Elaborado por: Jéssica Cargua

Cuadro 25 DIFUSION

RUBRO	VALOR
Establecimientos Hoteleros	\$ 750,00
MINTUR	\$450,00
CONADIS	\$ 650,00
Convocatorias	\$ 150,00
TOTAL	\$ 2000,00

Elaborado por: Jéssica Cargua

Cuadro 26 EJECUCION Y MOVILIZACION

RUBRO	VALOR
Transporte	\$ 250,00
Papelería	\$ 50,00
Impresión	\$ 50,00
Material didáctico	\$ 100,00
Infocus	\$ 100,00
Salón de eventos	\$ 450,00
TOTAL	\$ 1000,00

Elaborado por: Jéssica Cargua

3.3 FINANCIAMIENTO

El plan que ha diseñado el Ministerio de Turismo conjuntamente con el Banco Nacional de Fomento para el emprendimiento de mejoras en instalaciones privadas del sector turístico comprende tres tipos de líneas de crédito:

- Microcréditos
- Línea créditos
- Créditos asociativos para turismo organizado

De los cuales se va a trabajar con el Microcrédito, puesto que es la línea que financia hasta el 100% del proyecto con un monto de hasta \$7.000,00 dólares.

a) Sectores susceptibles de financiamiento

Turismo: las siguientes actividades turísticas tendrán acceso a las líneas de crédito del Banco Nacional de Fomento:

Alojamiento Hotelero:

1. Hotel
2. Hotel Residencia
3. Hotel Apartamento (Apart-hotel)
4. Hostal
5. Hostal Residencia
6. Pensión
7. Hostería

Extrahotelero

8. Paraderos
9. Apartamentos
10. Cabaña
11. Refugio
12. Parador
13. Albergue
14. Hotel Boutique
15. Hospedería
16. Hacienda Turística

4. Evaluación del Proyecto

4.1 Viabilidad del Proyecto

La evaluación del presente proyecto se lo realizará por el método de monitoreo puesto que se busca abarcar al conjunto de establecimientos involucrados y propuestos en la presente investigación para medir los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios que en este caso serán las personas con capacidades especiales.

4.2. MONITOREO DE RESULTADOS

La evaluación de resultados en base al monitoreo se llevará a cabo por un grupo que no esté involucrado directamente con el establecimiento que ha aplicado las adecuaciones a su establecimiento y consecuentemente a mejorado los servicios para prestar atención a las personas con capacidades especiales, y de esta manera contar con mayor objetividad. La mejor manera de monitorear los resultados del proyecto es realizando encuestas de niveles de satisfacción de el segmento al cual van dirigidos la mejora de los servicios hoteleros, de esta manera se pretenderá recolectar datos cualitativos y cuantitativos necesarios para una evaluación de calidad.

4.3. PRINCIPIOS GENERALES PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN

- Averiguar en detalle la situación de cada establecimiento para conocer el impacto que tiene la implementación del proyecto.
- Establecer grupos de control que se encuentren destinados a obtener información y comparar resultados entre un establecimiento y otro.
- El monitoreo deberá realizarse en forma permanente y deberá ser lo más sencillo y discreto posible.
- Incluir la información recolectada tanto datos cualitativos así como también cuantitativos para procesar los resultados obtenidos.
- Se deberá poner énfasis al control de la gestión del presente proyecto mediante la participación dinámica de los involucrados, en este caso los prestadores de servicios hoteleros.

C. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

- En la investigación realizada se manifiesta la gran importancia de la accesibilidad que se requiere en todos los establecimientos hoteleros de la ciudad de Riobamba para personas con capacidades especiales.
- Los resultados de la investigación muestran el desconocimiento del personal hotelero hacia el trato adecuado a personas con algún grado de discapacidad.
- El segmento de personas con capacidades especiales hacen uso de servicios turísticos, únicamente en establecimientos donde puedan sentirse cómodos y cubrir sus necesidades.
- Existe un bajo grado de discriminación de la ciudadanía hacia este segmento de personas con discapacidad al momento de dar un servicio en algún lugar público.
- Un porcentaje de 3% de establecimientos hoteleros de la ciudad de Riobamba cuentan con adecuaciones necesarias para personas con capacidades especiales en sus servicios.

2. RECOMENDACIONES

- La accesibilidad se debe incorporar en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Riobamba con el fin de que los discapacitados satisfagan una de sus necesidades básicas ofreciendo un servicio de calidad
- Capacitar permanentemente al personal de los establecimientos hoteleros se capaciten constantemente para atender adecuadamente a personas con discapacidad, dada la cantidad de discapacitados que existen en Riobamba.
- Adecuar los establecimientos hoteleros con los requerimientos necesarios de las personas con discapacidad ya que este segmento de personas invierte en el turismo donde encuentren un servicio de calidad y esto genera grandes utilidades en los establecimientos.
- La ciudadanía debe poseer una mayor sensibilidad social y dar un trato igual y justo a todas las personas ya que todos somos capaces pero en diferentes capacidades y formas.
- Las adecuaciones necesarias para el uso de servicios hoteleros por parte de las personas con capacidades especiales no debe ser una opción sino un requisito indispensable para su funcionamiento, para así poder dar un servicio de calidad al cliente discapacitado.

D. BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ José, 2008. Formulación y Evaluación de proyectos de Inversiones, Riobamba – Ecuador.
- BARÓN, C. 2007. La información sobre turismo accesible.
- CLASIFICACIÓN Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, elaborada por la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- DEFINICIÓN conferida por La Organización Mundial de la Salud
- EGEA C. – SARABIA A., 2006. Capacidades especiales.
- FERNANDEZ-SANCHEZ Bussines Management & Holistic Trining
- GALLEGO Jesús F. 2006. Gestión de hoteles, una nueva visión.
- GARCÍA – MOLINA, 2008. Ergonomía y discapacidad.
- HERNANDEZ, Edgar. 1997. Proyectos turísticos: formulación y evaluación. Segunda edición
- JUNCA Ubierna 2008. Turismo para todos.
- PEREZ Marcos 2007, Manual sobre accesibilidad hotelera
- ROJAS, Luis, 2008. La gestión de proyectos, editorial Kapeluzz, Madrid.
- ROVIRA – BELETA, 2007. Accesibilidad turística.
- SANCHÍZ Pons, N. 2005. Iniciativa Horizon: turismo para todos.
- SIMEÓN Rizo Castellón. Escritos Criminológicos, 1 edición- Managua, editorial Hispamer 2003.

E. LINKOGRAFÍAS

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Accesibilidad/Accesibilidad-para-discapacitados.html>
- <http://www.discapacidadonline.com/discapacidad-intelectual-causas-diagnostico-signos.html>
- http://hesperian.org/wp-content/uploads/pdf/es_wwd_2008/es_WWD_2008_1.pdf
- <http://www.monografias.com/trabajos89/estado-ecuadoriano-discapacidades/estado-ecuadoriano-discapacidades.shtml#situaciona>
- <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/6637065/tipos-de-alojamiento.html>
- <http://www.conadis.gob.ec/investigacion04.htm#2004/Estadisticas-del-2007.html>
- <http://www.discapacidad.ca>; [www. La prensa.com](http://www.La.prensa.com).
- <http://catalogodelasalud.com/Accesibilidad-para-discapacitados/Latinoamerica/12.aspx>
- <http://www.lospipitos.org>; www.minsa.gob.ni
- <http://derecho.sociales.uclv.edu.cu/Victima.htm>
- http://www.eromano.com.ar/art_hmar_victvuln.html
- http://es.wikipedia.org/wiki/Tama%C3%B1o_de_la_muestra
- <http://www.conadis.gob.ec/investigacion04.htm#2008>

F. ANEXOS

ANEXO N° 1

ANEXO N° 2

ENCUESTA APLICADA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Objetivo.- Obtener información sobre los servicios que brindan los establecimientos hoteleros en la ciudad de Riobamba.

Sírvase responder a la siguiente encuesta con la mayor objetividad posible, la misma que tiene objetivos investigativos exclusivamente. Marque con una **X** su respuesta correcta

1.- ¿Se ha sentido discriminado alguna vez por personal hotelero?

- Siempre ()
Rara vez ()
Nunca ()

2.- ¿Siente usted que los personal de los establecimientos hoteleros conocen lo suficiente sobre las personas con discapacidad?

- SI () NO ()

3.- ¿Qué porcentaje de los establecimientos hoteleros cree usted que están preparados o familiarizados para tratar adecuadamente a las personas con discapacidad?

- Entre 10 a 25% ()
- Entre 50 a 75% ()
- Más de 75% ()

4.- Cuáles son, a su entender, las ideas o sentimientos que por lo general experimenta el personal hotelero ante la presencia de personas con discapacidad

- Me ven como cualquier persona, como los demás ()

- Compasión o incomodidad ()
- Asombro de lo bien que nos desempeñamos, a pesar de nuestras limitaciones ()

5.- ¿Alguna vez pensó en viajar fuera de su ciudad natal?

SI () NO ()

6.- ¿Las personas con capacidades especiales necesitan servicios turísticos especiales?

SI () NO ()

7.- ¿Se requiere personal adecuado para trabajar con personas con capacidades especiales?

SI () NO ()

8.- ¿Estaría dispuesto a pagar un precio superior a establecimientos que cuenten con los servicios necesarios para su comodidad?

SI () NO ()

9.- ¿Cuando llega un cliente con discapacidad, le brindan atención diferente que al resto de clientes?

POCO ()

MUCHO ()

NADA ()

10.- ¿Le gustaría recibir información sobre turismo accesible?

SI () NO ()

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

ANEXO N° 3

ENCUESTA APLICADA A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

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

1.- Tipo de Establecimiento

Hotel ()

Hostería ()

2.- ¿Ha recibido alguna vez en su establecimiento a personas con capacidades especiales?

SI ()

NO ()

3.- ¿Ha pensado Ud. mejorar los servicios para atender mejor a personas con capacidades especiales?

SI ()

NO ()

4.- ¿Estaría de acuerdo en realizar adecuaciones en su establecimiento que permita atender a personas con capacidades especiales?

SI ()

NO ()

5.- ¿Cuan interesado estaría Ud. en un proyecto que permita mejorar los servicios hoteleros para atender a personas con capacidades especiales?

Muy interesado ()

Interesado ()

Poco Interesado ()

6.- ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en su establecimiento, para mejorar los servicios que permita atender a personas con capacidades especiales?

\$ _____

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

ANEXO N°4

CATASTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA (MINTUR 2011)

		ALOJAMIENTO	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN	CAT.	HAB.	R.U.C	TELF.
		<i>HOSTAL</i>						
1	0601500372	CAMINO REAL	SANTAMARIA CASTRO MAYRA	Av. La Prensa y A. Davalos	Primera	28	0602161200001	2962-365
2	0601500040	CANADA	CABRERA RENDON BERTHA	Av. La Prensa 23-31 y D. Leon Borja	Primera	17	0908509219001	2946-677
3	0601030893	DIANA MARIA	BARRAGAN LOPEZ NORMA	Linea Ferrea 2 y Av. 11 de Noviembre	Primera	16	0601740848001	2606-227
0	0601500041	GLAMOUR	ALTAMIRADO VITERI MERCEDES	Primera Constituyente s/n y Brasil	Primera	21	0600557102001	2944-406
4	0601500508	LA COLINA DE RIO	MUÑOZ SAMANIEGO CARLOS LUIS	11 de Noviembre y Ricardo Descalzi	Primera	12	0603056391001	2602-789
5	0601030837	MANSION SANTA ISABELA	BEN COX	Veloz 28-48 y Magdalena Davalos	Primera	11	0691723224001	2943-124
6	0601500043	MONTECARLO	CISNEROS DE HERRERA ANA MARIA	10 de Agosto 25-41 y García Moreno	Primera	18	0690052172001	2960-555
7	0601500356	RINCON ALEMAN	TORRES ROSA ELENA	Remigio Romero M .H. Cs. 9 Arupos	Primera	12	0602105397001	2603-540
8	0601500045	RIOROMA SUITES	OBREGON ZABALA JULIO ENRIQUE	Cdla. Sultana de Iso Andes, 2 cuadras de la ESPOCH	Primera	23	0602114370001	2603-555
9	0601500359	ACACIAS LA	FIALLOS WILSON	Rio Palora 3 y Santiago	Segunda	20	1802131993002	2600-790
0	0601500046	ALTAR EL	DARQUEA LARREA MARCO POLO	Av. El Altar y Sultana de los Andes	Segunda	15	0600882229001	2964-872
0	0601500493		ABARCA HUILCAREMA GILBERTO	5 de Junio 18-30 y Villarroel	Segunda	14	06012622722001	2954-603

		CENAEST						
10	0601500047	ESTACION LA	ZABALA ARELLANO LUZ DEL ROCIO	Av Unidad Nacional 29-15 y Carabobo	Segunda	15	1600192494001	2955-226
0	0601500048	HUMBOLTH	LARREA LEON MARIA LUISA	Ave. D L B 35-48 y Uruguay	Segunda	14	0600026627001	2940-814
11	0601500049	MAJESTIC	GUAÑO CHAVEZ LUIS GERARDO	Av. Daniel Leon Borja 43-60 y La 44	Segunda	16	0600046205002	2968-708
0	0601010632	MANANTIAL	CHAFLA GONZALEZ JUAN CARLOS	Carabobo 18-50 y Villarroel	Segunda	12	0602766628001	2944-596
12	0601500042	MASHANY	LLERENA FREIRE EDITH IPATIA	Veloz 4173y Diego Donoso	Segunda	20	0601282635001	2942-914
13	0601500050	ROYALTY	AVILES CALLE RICARDO	Av. Lizarzaburu 51-84 y St. Amand Montrond	Segunda	27	0602708836002	2963-627
14	0601500530	SUSY	CHASIPANTA C. JOSE RAMON	Av. Atahualpa s/n y Calpi	Segunda	15	1700131772001	O96144786
15	0601500051	TREN DORADO	INSUASTI DE MANZANO MARIA ENMA	Carabobo 22-35 y 10 de Agosto	Segunda	15	0901440412001	2964-890
16	0601500052	WHYMPER	HOTEL WHYMPER CÍA. LTDA	Miguel Angel León 23-10 y Primera Constituyente	Segunda	20	0690030500001	2964-575
17	0601030844	ALTAR EL	SANCHO HERDOIZA LILIAM	11 de Noviembre y Demetrio Aguilera	Tercera	15	0600241665001	2604-602
18	0601500393	FLORIDA	BARRAGAN GRANIZO SIMON	Espejo # 70 y Calle Dos. Urbanizacion El Prado	Tercera	12	0601450265001	2947-101
19	0601500447	INTI QUISHA	YAMBAY ALCOCER VICTOR	Espejo 33-66 y Av. Cordovez	Tercera	12	0600553192001	2966-358
20	0601030739	KATAZHO	GALLEGOS GOMEZ HENRY	Venezuela 37-19 y Brasil	Tercera	9	0702731019001	2965-492
21	0601010796	MANANTIAL	ANALUISA ARCOS LIBIO EDWIN	Carabobo 18-50 y Villarroel	Tercera	12	1803187309004	s/n
22	0601500479	PALMAS LAS	VALLE OCAÑA OLGA TARCILA	Eplicachima 19-40 y Rey Cacha	Tercera	15	1600073124001	2948-520
23	0601500405	REY DE LOS ANDES	BUENAÑO GUILCAPI WASHINGTON	Av. Lizarzaburu 6 y Camilo Egas	Tercera	14	0601811458001	2942-679

24	0601020734	SAN GABRIEL	SALAS GAVILANES ANGEL GABRIEL	Cordovez 33-68 y Espejo	Tercera	12	0600155992004	2969-143
25	0601030540	SAN VALENTIN	ZUMBA TIMBELA BRIGIDA GLORIA	Circunvalacion 26-30 y Garcia More	Tercera	17	0601327232001	2943-588
26	0601010667	SHALOM	EGAS VILAC ALEX	Daniel Leon Borja 35-48 y Uruguay	Tercera	13	1714881263001	2940-814
27	0601500053	SEGOVIA	SEGOVIA TAPIA GRACIELA JUDITH	1era.Constituyente 22-28 y Espejo	Tercera	29	0600034912001	2961-259
		HOSTAL RESIDENCIA						
1	0601500054	ALAMOS LOS	SANCHEZ SANCHEZ JUAN ALBERTO	Saint Amand Montrond y Lizarzaburu	Segunda	14	1801440189001	2967-386
2	0601500055	INTI RAYMI	CARDENAS MAZON HECTOR	Uruguay 26-41 y Junín	Segunda	13	0600052161001	2960-531
3	0601010622	IMPERIAL	VINUEZA GODOY EDUARDO	Rocafuerte 22-75 y 10 de Agosto	Segunda	17	0600811418001	2960-420
5	0601010623	ROCIO	PUMAGUALLE JACOME FANNY	Brasil 21-68 y Ave Daniel León Borja	Segunda	0	0600446918001	2961-848
6	0601500058	SHIRIS LOS	SANCHEZ MYRIAM DOLORES	Rocafuerte 21-60 y 10 de Agosto	Segunda	28	0601827785001	2960-323
7	0601020870	TORRE AZUL	LARA HARO DIEGO MARCELO	Av. Circunvalacion, Parque Industrial	Segunda	7	0604441774001	s/n
8	0601500060	BOLIVAR	ANDRADE VIMOS LUIS OLMEDO	Carabobo 21-26 y Guayaquil	Tercera	15	0600832620001	2968-324
9	0601500366	BRIS SANCHEZ	SANCHEZ VALLEJO HERMENEGILDO	Epiclachima 19-60 y Huayna Palcon	Tercera	13	0600485361001	2962-493
10	0601500061	CHIMBORAZO DE LA ESTACION	SANCHEZ SALAZAR RAMIRO ALBERTO	Unidad Nacional 30-17 y Juan Montalvo	Tercera	24	0601827801001	s/n
11	0601010752	CIUDAD DE RIO	MAZON BARBA FERNANDO	Epiclachima 18-80 y Rey Cacha	Tercera	12	0602523573001	2961-494
12	0601500375	CONQUISTADOR EL	MOROCHO TITUAÑA MARIA ESTHER	Lavalle 20-62 y Unidad Nacional	Tercera	12	0600452874002	2968-867
13	0601020784	COLINA DEL SUR	GUEVARA AVALOS HUMBERTO	Antofagasta 14 y San Juan	Tercera	14	0600061535001	2947-800
14	0601500062	COLONIA DEL SUR	ZUÑIGA LOPEZ FELIX OLMEDO	Carabobo 21-62 y 10 de Agosto	Tercera	16	1801136837001	2966-543

15	0601010856	DANUVIO	ANDRADE ANDRADE MARIA LEONOR	Epiclachima 18-06 y Princesa Toa	Tercera	20	0600284194003	2964-699
16	0601500360	GIRASOLES LOS	OROZCO VILLACRES DOLORES G.	Bolivar 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, via B.	Tercera	12	0601382872002	2943-070
19	0601500529	LIBERTY	ARCOS ANDRADE IVAN MARCELO	Av. De Los Heroes 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 Leon Borja y Lavalle	Tercera	23	0602483554001	2961-714
22	0601500449	MONTERREY	FLORES RIVERA JAVIER	Rey Cacha 44-59 y Epiclachima	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 VALLE LOGROÑO MONICA M.	Cordovez 22-30 y Espejo	Tercera	12	0602237703001	s/n
0	0601500277	PUERTAS DEL SOL	TOBAR CALDERON SARA VALLE LOGROÑO MONICA M.	Cordovez 22-30 y Espejo	Tercera	20	0602196297001	2952-569
27	0601030792	RAPIDIN	GARCIA CEVALLOS CESAR	Av. Alausi y Av. 21 de Abril Av. De la Prensa 21 y Santos Leopoldo	Tercera	11	0600993398001	s/n
28	0601030754	SARAGURO	PADILLA VILEMA ANGEL	Av. Alausi y Av. 21 de Abril Av. De la Prensa 21 y Santos Leopoldo	Tercera	18	0601858707001	82922986
29	0601500464	SEÑORIAL	PUCUNA MOCHA FELICIANO	Epiclachima 20-44 y Huayna Palcon	Tercera	20	0600639900001	2968-135
30	0601500069	SAN CARLOS	HUILCAPI VALDIVIEZO CARLOS E.	Epiclachima 20-76 y Ave. D L B	Tercera	13	0690060154001	2968-017

		HOSTERÍA						
1	0601500070	ABRAS PUNGO	ABRASPUNGO CÍA LTDA	Vía Guano Km 3 Sector las Abras	Primera	32	0690073005001	2364-031
2	0601010533	BAMBU	SANCHO HERDOIZA EDMUNDO	Pedro Vicente Maldonado Km. 2	Primera	14	0601079023002	2943-408
3	0601610571	HOSTROJE	HOSTROJE CIA. LTDA.	Km. 4 y medio, via a Chambo	Primera	47	0691717674001	2622-201
4	0601500072	TORIL EL	ESTRELLA HERRERA MAGDALENA	Vía a Baños Km 1	Primera	33	1703899541001	2942-057
5	0601610863	ROSASPAMBA	SILVA GRANDA MEDARDO ANGEL	Sector Rosaspamba, Lote 3 Quisintol	Primera	6	1703103042002	2605-040
6	0601610747	ROSA DE HOLANDA LA	HENDRIKUS LEENDERT CRAMEN	Barrio Rosas Pamba, via a Chambo	Segunda	10	1722834247001	s/n
0	0601500073	TROJE EL	LEON BAQUERIZO EDUARDO ALBERTO	Vía a Chambo Km 41/2	Primera	47	1702389923001	2960-826
		HOTEL						
1	0601500584	SAN PEDRO DE RIOBAMBA	LARREA MEJIA LUIS EDUARDO	Av. Daniel Leon Borja 29-50	Lujo	12	0602360752001	2940-586
2	0601500075	CHIMBORAZO INTERNACIONAL	CHIMBORAZO INTERNACIONAL C.A	Los Nogales y Argentinos	Primera	32	0690055007001	2963-475
3	0601500452	CLUB HOTEL ZEUS	CLUB HOTEL S.A.	Daniel Leon Borja 41-29 y Duchicela	Primera	60	0691712761001	2986-037
4	0601500288	CISNE EL	CHAVARREA MUÑOZ JENNY	Av. Daniel Leon Borja y Duchicela	Primera	47	0601774151001	2964-573
5	0601010755	EL MOLINO	DI DONATO YEROVI HECTOR	Duchicela 42-13y Unidad nacional	Primera	40	0600958128004	2944-962
6	0601500077	GALPON EL	MUCARSEL HEREDEROS	Argentinos y Carlos Zambrano	Primera	35	0690040409001	2960-981
7	0601010635	MARQUEZ DE RIO EL	MARQUEZRIO CIA. LTDA.	Av. Lizarzaburu s/n y Coangos	Primera	30	0691721639001	2601-642
8	0601500079	MANABI	VIZUETE CANDO LUIS CLEMENTE	Colón 19-58 y Olmedo	Segunda	30	0600017453001	2967-967
0	0601010632	MANANTIAL	CHAFLA GONZALEZ JUAN	Carabobo 18-50 y Villarroel	Segunda	12	0602766628001	2944-566

			CARLOS					
9	0601500445	LIBERTADOR EL	VASCO ORTIZ BLANCA ANA	Daniel Leon Borja 29-22 y Carabobo	Segunda	30	0600503023002	2947-393
10	0601500080	RIOBAMBA INN	VINUEZA DE SCALZULLI MARIANA	Carabobo 23-20 y Primera Constituyente	Segunda	34	0601134174001	2961-696
11	0601010849	GLAMOUR	ARGUELLO ALTAMIRANO CESAR	Primera Constituyente 37-85 y C. Z.	Tercera	30	1700259870001	2942-477
12	0601500454	LAS PEÑAS	CALI ALLAUCA LUIS GONZALO	Av. Leopoldo Freire y Circunvalacion	Tercera	30	0601628183003	2944-088
13	0601500081	ÑUCA HUASI	ERAZO SAMANIEGO GLEY BETTY	10 de Agosto 28-24 y Magdalena Dávalos	Tercera	32	0600131320001	2966-669
14	0601500459	REAL MADRID	MADRID SALAZAR EFRAIN	Veloz 39-42 y Carlos Zambrano	Tercera	31	1704355427004	2969718
		PENSIÓN						
1	0601500084	MONTES DE LA CRUZ	DE LA CRUZ FERNANDEZ PEDRO	Gonzalo Dávalos 37-93 y Teniente latus	Primera	6	0603031972001	2965-380
2	0601030891	BUENOS AIRES	VALDIVIEZO CRIOLLO GUIDO	Panamericana Norte. Los Prados	Segunda	11	0600466155002	
3	0601030841	LA GIRALDA	LEMA QUIGUIRI JUAN MANUEL	tnte. Latus 25-08 y Orozco	Tercera	10	0601135411002	2969-198
4	0601500509	LOS GIRASOLES 2	OROZCO VILLACRES GUADALUPE	Circunvalacion s/n y Rocafuerte	Tercera	10	0601473903002	s/n
5	0601500086	PRADERA	SILVA UVIDIA MATILDE	Ave. Los Herores y Gonzalo Dávalos	Tercera	10	0601186554001	s/n
6	0601500087	RINCON DE CASTILLA	HARO PAEZ CAMILO	Pasaje El Espectador y Ave. D L B	Tercera	12	0600682983001	2940-380
		ALBERGUE						
1	0601010693	COZY HOUSE	VALENCIA OLEAS MA. AUGUSTA	Teofilo Saenz y Alfredo Gallegos	Primera	3	0603015348001	2606-767
2	0601020560	OASIS	NARANJO ARAUJO MARIA TERESA	Veloz 15-32 y Almagro	Segunda	8	0600753370001	2961-210

