



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA



“GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS,
CASO PRÁCTICO HOTEL PACIFIC PARADISE”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

MARTA GUADALUPE ALAS MELGAR

RUTH MARICELA GUTIERREZ GRANADOS

ZULMA ARACELY OSEGUEDA CORTEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN ADMINIATRACION TURISTICA

MARZO, 2012.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR CENTROAMERICA

PAGINAS DE AUTORIDADES

LIC.JOSE MAURICIO LOUCEL

RECTOR

ING.NELSON ZARATE SANCHEZ

VICERRECTOR GENERAL

LIC.JUAN CARLOS CERNA

DECANO

JURADO EXAMINADOR

LICDA.ANA ROCIO CORDOVA

PRESIDENTA

LICDA.MARIA DE LOS ANGELES MARTINEZ ROMERO

PRIMER VOCAL

LICDA. ROSA MARIANA CERNA AGUIÑADA

SEGUNDA VOCAL

MARZO, 2012

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

INDICE

Introducción	i
--------------------	---

CAPITULO I

Planteamiento del Problema

1. Descripción del Problema	3
2. Enunciado del Problema.....	5
3. Delimitación	5
3.1. Delimitación Teórica	5
3.2. Delimitación Geográfica.....	6
3.3. Delimitación Temporal	6
4. Unidades de Análisis	6
5. Sujeto de Estudio.....	6
6. Justificación	7
7. Objetivos.....	8
7.1 Objetivo General	8
7.2 Objetivos Específicos.....	9

CAPITULO II

Marco Teórico

2. Turismo	10
2.1 Definición	10
2.2 Tipo de turismo	10
2.2.1 Turismo de Negocios	11

2.2.2 Turismo Arqueológico	11
2.2.3 Turismo Cultural.....	11
2.2.4 Turismo en Salud	12
2.2.5 Turismo de Aventuras	12
2.2.6 Ecoturismo	13
2.2.7 Turismo de Sol y Playa	13
2.3 Turismo Accesible o para personas con discapacidad	13
4. Normativa de Accesibilidad Universal	19
4.1 Normativa.....	19
4.2 Rampas en las aceras o arriates	20
4.3 Escaleras y Rampas	20
4.4 Jardines y Arriates	21
4.4.1 Huecos de pies de árboles en las aceras	21
4.5 Arquitectura.....	21
4.5.1 Edificios Públicos y Privados	21
4.5.1.1 Pasamanos	21
4.5.2 Puertas.....	22
4.5.3 Piscinas.....	23
4.6 Estacionamiento	23
4.7 Ley de Equipación de Oportunidades para personas con discapacidad	24
4.8 Instalaciones y Servicios del Hotel el establecimiento hotelero	25
4.9 Que es una guía	27

4.9.1 Definición de guía	27
4.9.2 A quien van dirigidas.....	28

CAPITULO III

Metodología

3. Tipos de Investigación	29
3.1 Población Muestral	29
3.2 Marco Muestral	30
3.2.1 Sujeto de Muestra.....	31
3.2.2 Técnicas e Instrumentos	31
3.2.3 Procedimientos para recolectar la información	32

CAPITULO IV

Presentación de Resultados

4. Tabulación y análisis de la información	33
--	----

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusión	51
2. Recomendaciones	53
Bibliografía.....	55
Anexos.....	56
Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros	65
Cuestionario.....	106

Guía de Entrevista	112
Análisis de Entrevista.....	120
Glosario	122

INTRODUCCIÓN

La Hotelería es muy amplia y variada a nivel mundial, ya que hoy en día cada detalle cuenta para decidir cual se adapta mejor a nuestras necesidades.

La infraestructura es un detalle muy importante para decidir hospedarse en un hotel ya que hay una amplia gama de turistas y dentro de ellos se pueden encontrar las personas con discapacidad en silla de ruedas.

La discapacidad es una realidad humana percibida de manera diferente y en El Salvador no es un segmento de mercado que se tome en cuenta hoy en día como en otros países de Europa, si se trabajara duro para mejorar la infraestructura de los hoteles sería un avance importante y aumentaría las ganancias monetarias de los hoteles.

La accesibilidad es el grado en que todas las personas pueden visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades físicas, en los hoteles no se cuenta con mucha accesibilidad para las personas con discapacidad en silla de ruedas y es por ello que escasamente los visitan, se tendría que mejorar la accesibilidad en cuanto a rampas en entradas principales y demás áreas que faciliten su estadía.

A si como también existe una normativa universal para hacer cumplir estándares de accesibilidad en los establecimientos de servicios turísticos y en El Salvador existe una ley de equiparación de oportunidades para las personas

con discapacidad, pero en el país no se cumple la ley ni la normativa ya que no existe una entidad que regule su cumplimiento y sancione su incumplimiento es por eso que en El Salvador el tema de discapacidad no es conocido.

Por lo antes mencionado el trabajo plasma los resultados de la investigación realizada referente a la accesibilidad en establecimientos hoteleros caso práctico hotel Pacific Paradise realizando una propuesta para la mejora en cuanto a la accesibilidad dentro de sus instalaciones para contribuir al sector turismo con un incremento positivo en el segmento de mercado para personas con discapacidad física en silla de ruedas.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1. Descripción del problema

En el país y en muchos lugares no se cuenta con infraestructuras que estén diseñadas para recibir a personas que padecen de discapacidad e incluso se puede notar en las calles de San Salvador que muy escasamente se cuenta con elementos que le ayuden a facilitarle el acceso en la vía pública como en el caso que no se cuenta con pequeñas rampas para una persona que use silla de ruedas como otros aparatos para su desplazamiento y de esa manera pueda subir la acera, haciéndoseles difícil el desplazarse a sus lugares de trabajo o centros de estudio, otro factor a tomar en consideración es que la señalización repartida por los espacios interiores y exteriores de un hotel cumple la función esencial de guiar al huésped, pero también forma parte de su imagen corporativa; de ahí que el diseño y la rotulación cobren un papel cada vez más relevante.

Detrás de algo tan sencillo como un número de habitación o un panel informativo hay un minucioso trabajo de estudio sobre planos de medición de distancias, distribución y normalización, que las empresas dedicadas a la señalética desarrollan conjuntamente con el equipo de arquitectos, decoradores y diseñadores encargado del interiorismo del hotel. Sólo de este modo la homogeneidad en la estética queda garantizada.

En la actualidad la falta de herramientas necesarias para este tipo de personas que sufren de discapacidades físicas les impide su acceso, consecuentemente no les permiten su plena inclusión.

Existe una Ley y Normativa salvadoreña que especifican los derechos y deberes de las personas con discapacidad, entre los cuales se dictaminan sus derechos al trabajo, a la diversión, entretenimiento, así como también sus responsabilidades, como todo ciudadano salvadoreño.

En el 2003, el mercado turístico ha crecido a favor de las personas con movilidades o capacidades reducidas. Sin embargo, aún queda mucho por hacer hasta llegar a una verdadera normalización del sector. Es necesario fomentar que las personas con discapacidad puedan viajar con sus parejas, hijos o padres a cualquier lugar, y no sólo a lugares que tengan servicios exclusivos para ellos es por eso que hacer turismo y desplazarse de un lugar a otro se les hace difícil ya que no en todos los establecimientos de servicios turísticos cuentan con la infraestructura necesaria y óptima para su esparcimiento, el Hotel Pacific Paradise no posee una infraestructura que se adapte a las necesidades de este segmento como son las personas con discapacidades físicas, con frecuencia los Hoteles realizan diversas remodelaciones para su imagen como parte de una oferta en el mercado, pero no le dan un enfoque mayor al acceso para personas con discapacidades físicas. Ya que estas personas necesitan desplazarse con mayor facilidad y

en algunos casos manifiestan inconformidad y es más dejan de visitar los establecimientos de Servicio Turísticos por no tener un ambiente acorde a sus necesidades de desplazamiento, por lo que el Hotel Pacific Paradise debe de trabajar en la creación de mejorar su infraestructura enfocándose en las normas universales de accesibilidad y la ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad .

2. Enunciado del problema.

¿Existe en el Hotel Pacific Paradise las condiciones óptimas de accesibilidad para personas con discapacidad física?

3. Delimitación

3.1 Delimitación Teórica:

La investigación se inclinara a la accesibilidad para personas con discapacidades físicas que usan silla de ruedas, muletas, bastones u otro aparato que les ayude a desplazarse con mayor facilidad dentro del Hotel Pacific Paradise debido a que el Hotel lograra enfocarse a este segmento para poder brindar la accesibilidad necesaria requerida en áreas públicas y de esa manera facilitar la accesibilidad como la comodidad en cuanto a recreación de sus clientes ofreciendo un plus para ellos.

3.2 Delimitación Geográfica:

El punto de investigación está ubicado en: el hotel Pacific Paradise en la costa del sol ubicado en el km 75 del boulevard costa del sol, que se encuentra en la península que forma el estero de Jaltepeque, carretera CA1.

3.3 Delimitación Temporal:

La investigación se llevara a cabo en el periodo del mes de Julio hasta el mes de Noviembre de 2011.

4. Unidad de Análisis.

Nuestra unidad de análisis se divide en dos:

Hotel Pacific Paradise.

Asociación Salvadoreña del Deporte de Silla de Ruedas ASADESIR

5. Sujetos de Estudio

Coordinadora de Mercadeo del Hotel Pacific Paradise.

Presidente de la Asociación Salvadoreña del Deporte sobre Silla de Ruedas.

Deportistas Asociados a ASADESIR.

6. Justificación.

El tiempo ha ido transcurriendo y se han ido dando cambios significativos conforme los avances tecnológicos, sociales, políticos y culturales, todo esto ha llevado a cambios de mejoras en la sociedad, impulsando iniciativas a asociaciones que velen por el bienestar de las personas con discapacidad, ya que negativamente tiempos atrás se consideraban como enfermos imposibilitados e incapaces de desempeñar un trabajo y valerse por sí solos; hoy en día existen leyes que tratan de eliminar las barreras arquitectónicas en todo tipo de infraestructura, dándoles así una oportunidad de poder incluirse socialmente como todo individuo, disfrutando de la comodidad y servicios que brindan los diferentes establecimientos.

En El Salvador existe la ley de Equiparación de Oportunidades y la Normativa De Accesibilidad Universal vigentes, que lamentablemente no todas las instituciones públicas y privadas las aplicaran en los diferentes tipos de establecimientos, en cuanto a su estructura, por lo tanto existen muchas barreras arquitectónicas que imposibilitan el acceso de las personas con discapacidad a desplazarse con facilidad y en diferentes lugares de los cuales quisieran disfrutar o visitar.

Tomando en cuenta todos estos puntos es necesario realizar este tipo de investigaciones que contribuyan a tratar de crear una solución viable y efectiva a este problema, aplicándolo en el sector turismo en el establecimiento

Hotelero Pacific Paradise; este tipo de segmento de turistas con discapacidad física e inclusive personas adultas mayores son sujetos vulnerables a accidentes, por tanto al crear una guía de accesibilidad para estos establecimientos, estaríamos aportándoles a este segmento de la población mejor accesibilidad en su desplazamiento, mayor seguridad y comodidad para que ellos puedan sentirse incluidos disfrutando de los servicios que el hotel u otros establecimientos hoteleros les ofrece.

Esta investigación práctica se enfoca en contribuir de una manera útil y atractiva al segmento de personas con discapacidad física en silla de ruedas como al sector hotelero, Hotel Pacific Paradise, tomando en cuenta lo que las personas con discapacidad física en silla de ruedas necesitan que el hotel posea para abarcar este segmento de mercado.

7. Objetivos:

7.1 Objetivo General:

Evaluar la accesibilidad para personas con discapacidad física que usan silla de ruedas en el Hotel Pacific Paradise.

7.2 Objetivos Específicos:

Identificar las necesidades de las personas discapacitadas con relación a la accesibilidad del Hotel Pacific Paradise.

Determinar si el hotel Pacific Paradise cuenta con las condiciones óptimas en cuanto a la Accesibilidad del Hotel Pacific Paradise para el segmento de estudio.

Propuesta de una Guía de Accesibilidad para personas con discapacidades físicas que usan silla de ruedas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Turismo:

2.1. Definición

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que lo hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo> (consultado el 10/09/11)

2.2. Tipo de turismo:

Existen diversas clasificaciones a nivel mundial pero de acuerdo al Plan 2014 liderado por el Ministerio de Turismo, la amplia oferta de recursos y atractivos que presenta El Salvador, permiten realizar una segmentación del mercado turístico más exhaustiva, enfocada a nichos con motivaciones turísticas muy específicas. A continuación se describen los diferentes tipos de turismo que se pueden realizar.

2.2.1 Turismo de Negocios

Además del turista individual que llega a un destino para desempeñar ciertas labores profesionales, existe un turista aún más especializado, que se desplaza a un país con el objetivo principal de participar en una reunión o conferencia, o de acompañar a una persona que participara en la misma. Se calcula que aproximadamente el 20% de las llegadas de turistas se debe a la participación en reuniones y conferencias.

2.2.2 Turismo Arqueológico

Se desarrolla en las ciudades antiguas y ruinas. Está muy relacionado al turismo cultural y al turismo científico, porque se combina el conocimiento de culturas ancestrales, con el estudio de la evolución del hombre en los diferentes territorios. La variedad de actividades que se realizan dentro de la modalidad de turismo arqueológico son visitas a lugares, visitas a centros históricos, ruinas, cuevas entre otros.

2.2.3 Turismo Cultural

Muestra y explica al turista las costumbres, hechos históricos, arte (pintura, literatura, música, escultura, espectáculos de teatro, etc.) arquitectura y demás aspectos de la idiosincrasia de un destino y su población residente.

Por eso es importante el papel de las artesanías, ya que además de ser de gran interés, debe fomentarse no solo su desarrollo, sino que debe vigilarse la producción para llegar a ofrecer artículos artísticos que acrediten el país de origen como nación laboriosa y de buen gusto.

2.2.4 Turismo de Salud

Esta tipología turística se origina con el objetivo primordial de obtener beneficios relacionados con la salud, el bienestar o la estética. Tiene una combinación de necesidad física, psíquica y de recreo, relacionada con la utilización de elementos naturales que tienen propiedades curativas. Ej.: Termalismo o Barro.

2.2.5 Turismo de Aventuras

Es el tipo de turismo constituido por programas, actividades y expediciones con connotaciones de desafío y riesgo. Dirigidas en su mayoría a adultos. La variedad de actividades que se realizan dentro de la modalidad de turismo de aventura son: Rafting, Kayaking, Rapel entre otros.

2.2.6 Ecoturismo

Tiene como principal objetivo integrar al turista al medio natural. Posee alto nivel educativo referido al medio ambiente (cuidado del entorno natural) en el mismo momento en que se desarrollan las actividades. Las actividades realizadas en el ecoturismo son reciclaje, protección del medio ambiente, uso racional de los servicios básicos, entre otras.

2.2.7 Turismo de Sol y Playa

Se trata de un turismo de descanso y relajación, utilizando como base los elementos naturales como el sol, la playa o el agua.

Lo fundamental de este turismo es la recuperación del equilibrio físico y psíquico del turista.

2.3 Turismo accesible o para personas con discapacidad

En nuestro país no hay un turismo enfocado a este segmento de mercado lo cual es el de las personas con discapacidad ya que no se tiene una cultura que haga que se trabaje este aspecto en nuestro país en los últimos años ha habido una incursión en el turismo para El Salvador ya que tratan de que el turismo se

haga notar pero más que todo se promueve el turismo sol y playa, deportivo, entre otros; nunca se menciona el turismo para personas con discapacidad en

Cambio por otra parte si hay ayuda e incursión de este tipo de turismo en Europa en este tiempo se mantienen como lo más novedoso en el turismo para discapacitados lanzando programas como:

La propuesta más interesante es la llevada a cabo por "Viajes 2000", empresa cuyo principal accionista es la Corporación Empresarial ONCE, que ha creado "Viajes Accesibles", un portal de reservas accesible para todo el mundo, y dedicado en especial a las personas discapacitadas. Tanto el portal como sus productos (billetes de avión, reservas hoteleras, alquiler de vehículos, seguros y una amplia gama de actividades de ocio, como buceo adaptado, kayak, entradas a museos, parques de atracciones, etc.) están adaptados. Así, la web incluye una casilla para especificar si el usuario quiere, por ejemplo, una habitación y adaptada; además, las personas con deficiencia visual o con dificultad en el manejo del ratón pueden adquirir de forma autónoma los productos turísticos que se ofertan en la web. El portal cuenta con una oferta de casi 50 hoteles que se distribuyen por toda España: las islas, las costas, las capitales y el interior. Aunque los viajes se circunscriben al ámbito nacional, su objetivo es extender la oferta de alojamientos a las capitales europeas y al resto del mundo. De este modo, según señalan desde la agencia de viajes está previsto incluir Roma, Venecia y Florencia en los próximos meses.

Las agencias ofrecen desde la selección de destinos hasta la coordinación del viaje, e incluyen la logística y el soporte técnico y humano.

A este proyecto se unen otros como el de la agencia Almeida Viajes, que se sumó hace años a este reto con la creación de una empresa filial, "Viaja sin Barreras", especializada en turismo receptivo que ofrece todo tipo de servicios y productos turísticos que cumplan rigurosamente criterios de accesibilidad. Se facilita el acceso de las personas con discapacidad y con movilidad reducida (PMR) a las infraestructuras y servicios turísticos, atendiendo sus necesidades de ocio y viaje. El servicio que ofrece este operador turístico es integral: desde la selección y clasificación de los destinos y proveedores, hasta la coordinación de todo el viaje de sus clientes con discapacidad y movilidad reducida, e incluye tanto la logística como el soporte técnico y humano.

Otra iniciativa es la que ha puesto en marcha RB Travel, agencia de viajes abierta a todos los viajeros, pero especializada en personas con discapacidad física. Baleares y Canarias son dos de sus destinos más solicitados, pero también organizan viajes adaptados por Europa, a París, Praga, Bruselas y Ámsterdam, entre otras ciudades europeas. Como ejemplos de esta propuesta, destacan dos: la estancia de una semana en Palma de Mallorca, en marzo, con vuelo desde Madrid, traslado adaptado y hotel de tres estrellas igualmente preparado, y con pensión completa tiene un precio a partir de 500 euros; y una

semana en Tenerife Sur, con vuelo desde Madrid y traslado y hotel adaptados, se puede conseguir desde 650 euros.

Otra de las novedades que presenta el sector turístico es que las agencias de viajes tienen la obligación de haber adaptado desde el 1 de enero del recién estrenado año la navegación por sus webs a las personas con algún tipo de discapacidad, tanto física como cognitiva, así como a las personas de avanzada edad. http://www.consumer.es/web/es/viajes/derechos_del_viajero/2009/01/23/182904.php

Podemos constatar que en Europa hay agencias de viajes especializadas para atender a las necesidades de estas personas y en el Salvador ni siquiera se piensa de esa forma a penas se puede notar la accesibilidad en las calles de la capital, que poco cuenta con los ramplas en las aceras para que las personas que anden en sillas de ruedas puedan transitarlas. Si existen agencias de viajes, pero estas no brindan los servicios que le dan al turista discapacitado otra alternativa de diversión que se adecuen a sus necesidades, estas se limitan a ofrecer variedades de paquetes turísticos dentro y fuera de El Salvador, brindando sus mejores ofertas en el mercado pero no especializadas para personas discapacitadas, ya que no hay una normativa o ley de accesibilidad que regule o penalice el efecto de no contar con una infraestructura adecuada para el uso de estas personas todo esto aplicado al sector turismo ya que comparando en la rama medica si es obligación contar

con la infraestructura adecuada en un inmueble, caso contrario es suspendido por el Consejo Nacional de Salud Pública.

Sin embargo existen una gran cantidad de centros recreativos turísticos que luchan por mantener la competitividad y buscan sus mejores estrategias de venta para atraer a todo tipo de turistas, pero en sí, son pocos o casi nulos, los que se han enfocado a brindarle el servicio a este segmento del mercado, lo hacen de manera general, se olvidan que hay una gran cantidad de personas discapacitadas que si se les puede ofrecer todo tipo diversión de acuerdo a su capacidad física.

Es importante mencionar que con la tecnología todo se está volviendo más factible, para darse cuenta de los avances y mejoras que se están dando a nivel mundial, de los diferentes servicios de alojamientos y diversión para este tipo de turista con discapacidad, y así tomar un modelo para implementarlo en nuestro país

3. Accesibilidad para Personas con Discapacidad

En El Salvador el turismo accesible o para personas con discapacidad física no está creciendo y no hay oferta dentro del mercado ya que todavía estamos en pañales en cuanto al turismo accesible en nuestro país, pero eso no quiere decir que no se pueda hacer algo al respecto por tanto el tema de investigación

estará enfocado a la accesibilidad para personas con discapacidad física en silla de ruedas caso práctico hotel Pacific Paradise ya que se tratara de impulsar este tipo de turismo en el hotel y de esa manera contribuir al crecimiento del turismo accesible en nuestro país.

La accesibilidad en El Salvador demuestra que los centros turísticos y en otros lugares como: cines, museos y otros presentan deficiencias en materia de accesibilidad que dificultan e incluso impiden que las personas con discapacidad física disfruten de su tiempo de ocio. Son muy pocas las instalaciones que tienen sus servicios adaptados para que usuarios de sillas de ruedas e invidentes puedan disfrutar de sus ratos de ocio con comodidad e independencia. En lo que se refiere a quienes se desplazan en silla de ruedas, otra observación que se puede mencionar es que se notaron las barreras (obstáculos en calles y aceras, transporte público...) con que se topan las personas con discapacidad física cuando se desplazan para acudir a estos lugares de ocio.

Para poder cambiar este panorama se debe trabajar mucho para facilitar el posible acceso, para superar obstáculos, como escalones y todas las barreras arquitectónicas con las que estas personas se enfrentan todos los días.

http://revista.consumer.es/web/es/20021201/actualidad/tema_de_portada/

(Consultado el 29/08/11).

4. Normativa de accesibilidad Universal.

Después de haber tocado los diferentes puntos sobre el turismo accesible y hablar sobre los obstáculos y barreras arquitectónicas que a nuestro país le hace falta para cumplir con la accesibilidad según las normas de accesibilidad y nos damos cuenta que no estamos ni empezando para poder llegar a que estas personas se desplacen con facilidad y disfruten de los lugares turísticos en sus tiempos de ocio es por eso que podríamos contribuir a mejorar la infraestructura del hotel para que estas personas disfruten en la playa en un lugar que cumpla con sus expectativas es por eso que se retoma de la normativa los siguientes puntos que son los que el hotel requiere para brindar un mejor servicio a este segmento de mercado más que todo en áreas públicas que es donde ellos pretenden que las personas se desplacen con más facilidad.

Las cuales podemos mencionar rampas, jardines y arriates, pasamanos, piscinas, puertas y estacionamientos. Que es donde más necesita el hotel mejorar para una mejor accesibilidad dentro de sus instalaciones.

4.1 Normativa: Regla establecida por una autoridad, que aspira a alcanzar aplicación y validez universal, con el objeto de establecer un criterio único para resolver una problemática determinada.

4.2. Rampas en las aceras o arriates.

Se dispondrá de una rampa con un ancho de 1.20 mts. Y se señalizará con un pavimento especial (con textura diferente) su comienzo y su final, a fin de que la persona ciega tenga conocimiento de su existencia al circular por ese tramo de la acera.

Se deberá rebajar el cordón con una pendiente que tenga como máximo el 10 %.

4.3. Escaleras y Rampas.

En cualquier escalera y en particular en los pasos a desnivel se dispondrán otros itinerarios con rampas de pendientes máxima del 8% y una anchura mínima libre 1.30 mts. Para permitir el paso de sillas de ruedas.

Siempre que sea posible establecer una pendiente máxima del 8%, las escaleras se complementarán con una rampa adjunta a ellas de las características arriba mencionadas. Cada 9.00 mts. Se dispondrán de tramos horizontales de descanso de 1.50 mts. de longitud. Cuando sea posible el ancho de la rampa o descanso será superior a 1.80 mts. para permitir el cruce de dos sillas de ruedas. La pendiente transversal de las rampas será inferior al 2%. En las escaleras se evitarán los resaltos de la huella (0.32 mts. es aconsejable) y hacer peldaños huecos para evitar caídas de las personas en

cualquier circunstancia. El ancho mínimo aconsejable de escalera será de 1.80 mts. Libres, salvo justificación y aprobación de otras dimensiones. La superficie tiene que ser antideslizante.

4.4 Jardines y Arriates.

4.4.1 Huecos de pies de árboles en las aceras.

Se cubrirán siempre con una rejilla para evitar que las personas que utilizan bastones, sillas de ruedas o muletas, puedan deslizarse en el hueco que circunda el árbol.

4.5 Arquitectura

4.5.1 Edificios Públicos y Privados.

4.5.1.1. Pasamanos.

En las rampas y escaleras ubicadas en lugares públicos y viviendas especiales para discapacitados se dispondrán dos pasamanos con alturas(de 0.70 mts. 0.90.mts respectivamente). Colocándose asimismo bandas laterales de protección en la parte inferior a 0.20 mts. Para evitar el desplazamiento lateral de la sillas de ruedas. La sección de los pasamanos tendrán un ancho o diámetro máximo de 0.05 mts. De forma que el perímetro delimitado entre el

apoyo del dedo índice y restante sea inferior a 0.11 mts. Con un diseño anatómico que facilite un buen asiento de la mano.

En ambos casos podrán ser adosados a la pared o sobre el suelo de tal forma que el punto más cercano a cualquier pared diste de este no menos de 0.05 mts.

No se podrán utilizar materiales metálicos sin protección, en situaciones expuestas a la intemperie a no ser que se garantice poco incremento de temperatura en verano.

Para ayudar a la identificación deben pintar los pasamanos con color que contrasten con el de la pared.

4.5.2 Puertas.

En todos los edificios públicos y privados de atención al público y de vivienda, las puertas deberán tener un ancho mínimo de 1.00 mts. Para que pueda acceder una persona en silla de ruedas, las puertas de los servicios sanitarios para personas con discapacidad, deberán tener un ancho mínimo de 0.90 mts.; abatir hacia fuera y contener el logo internacional de accesibilidad. Para facilitar la identificación de las puertas a las personas con deficiencias visuales, la puerta o el marco de la misma debe tener un color que contraste con la pared adyacente.

4.5.3 Piscinas.

Los pisos de los accesos deben ser antideslizantes y carentes de peldaños, desde el vestidor hasta la piscina y dentro de éstas, además de gradas deben existir rampas. Así mismo la profundidad de éstas, debe ser de 0.80 mts. para que una persona con silla de ruedas pueda estar dentro sin dificultad. Los pasamanos deberán tener un recubrimiento adecuado, para evitar que los agentes externos corroan el material.

Se deberán señalar correctamente las diferentes profundidades de la piscina para evitar accidentes.

4.6 Estacionamientos.

Los edificios Comerciales, Industriales y de Servicios Públicos y Privados, los que exhiben espectáculos artísticos, culturales o deportivos que cuenten con estacionamiento de vehículos, deberán reservar un 3% de espacios destinados, expresamente para estacionar vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad, según el artículo 3 de la Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

Los estacionamientos para uso de personas con movilidad reducida, deberán estar señalizados con el Símbolo internacional de accesibilidad y su uso indebido debe ser sancionado.

4.7 Ley de Equiparación de Oportunidades para las personas con Discapacidad

Ley: se llama ley a toda disposición sancionada por el poder legislativo, de acuerdo con el mecanismo constitucional.

Art. 12.- Las entidades responsables de autorizar planos y proyectos de urbanizaciones, garantizan que las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de propiedad pública o privada, que impliquen concurrencia o brinden atención al público, eliminen toda barrera que imposibilite a las personas con discapacidades, el acceso a las mismas y a los servicios que en ella se presten.

En todos estos lugares habrá señalización con los símbolos correspondientes.

Art. 13.- Los establecimientos públicos o privados, deben contar por lo menos, con un tres por ciento de espacios destinados expresamente para estacionar vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad; estos espacios deben estar ubicados cerca de los accesos de las edificaciones.

Art. 14.- Los vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad deberán contar con una identificación y autorización para el

transporte y estacionamiento, expendida por las autoridades competentes en materia de transporte.

Art. 15.- Los establecimientos públicos o privados deberán procurar que los ascensores cuenten con facilidades de acceso, manejo, señalización visual, auditiva, y táctil y con mecanismos de emergencia, de manera que puedan ser utilizados por todas las personas.

Art. 16.- Para garantizar la movilidad y seguridad en el transporte público, deberán establecerse normas técnicas congruentes a las necesidades de las personas con discapacidad; asimismo, se acondicionaran los sistemas de señalización y orientación de espacio físico.

Art. 17.- Las instituciones públicas o privadas procuraran que los programas de información al público, sean presentados.

4.8 Instalaciones y servicios del Hotel El establecimiento hotelero consta con:

Instalaciones:

- Amplias Zonas verdes
- Bar y Restaurante internacional

- Piscina para Adultos y Niños
- Área de glorietas frente a la playa
- Baños, duchas y des vestidores
- Lockers
- Área Infantil

En la zona del Estero de Jaltepeque se cuenta con:

- Una extensión aproximada de 3,500 V2 totalmente forestada
- Piscina
- Baños
- Zona de des vestidores
- Cancha de Voleibol de playa
- Mesas y Sillas de descanso

Servicios:

Bar y Restaurante:

Ofreciendo Menú a la Carta, cocteles de mariscos, bebidas tropicales, comidas nacionales e internacionales. Nuestro personal es altamente en cada una de las aéreas de trabajo del Hotel garantizándole una placentera estadía.

Seguridad y Confianza:

Existe también un fuerte compromiso con la seguridad y atención de sus visitantes, por lo que cuentan con:

- Servicio de Internet Inalámbrico
- Personal de vigilancia las 24 horas al día
- Amplio estacionamiento
- Servicio de guardavidas
- Servicio de Lavandería
- Planta purificadora de agua
- Planta de tratamiento de aguas servidas, manteniendo el compromiso de conservar el medio ambiente de nuestro País evitando la contaminación.

4.9 Qué es una guía**4.9.1 Definición de guía**

En términos generales, se entiende por guía aquello o a aquel que tiene por objetivo y fin el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate.

Este tipo de función que recién describíamos la podemos hallar materializada tanto en una persona como en algún elemento específico que es de uso muy corriente y recurrente para la mayoría de las personas.

4.9.2 A quién van dirigidas

Las guías de actividad empresarial van dirigidas principalmente a dos tipos de usuarios:

Por un lado, los Emprendedores, que necesitan información para desarrollar su proyecto empresarial. Deben registrarse como emprendedores y solicitar la guía que deseen descargar. El acceso de descarga está limitado a aquellas que se soliciten y las que tengan acceso total sin restricciones.

Por otro lado, los Técnicos de aquellos organismos destinados a asesorar a los emprendedores. Estos, deben registrarse como técnicos y tienen acceso para descarga todas las guías.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. Tipos de investigación:

El tipo de investigación será exploratoria debido a que cómo es el primer acercamiento científico al tema porque este aún no ha sido abordado ni suficientemente estudiado en El Salvador debido a que las condiciones en el sector turismo sobre la accesibilidad en los establecimientos hoteleros no ha sido tomada en cuenta y el turismo para discapacitados no ha sido explotado en El Salvador no se cuenta con información determinada sobre el tema. Y a la vez descriptiva ya que se descubren los componentes principales y específicos sobre la realidad de la accesibilidad en el caso práctico Hotel Pacific Paradise.

3.1 Población y muestra:

La presente investigación se realizara en a las personas miembros de la Asociación Salvadoreña del Deporte sobre Silla de Ruedas (ASADESIR) que padecen discapacidad física en silla de ruedas que llegan a sus entrenos de basketball.

La muestra con la que se trabajara será de cincuenta personas con discapacidad física en silla de ruedas pero en esta ocasión se redujo a 25 personas ya que no todos aceptaron de buena manera contestar las encuestas

debido a que el comportamiento no fue el adecuado porque ponían pretextos para llenar la encuesta.

3.2 Marco Muestral:

Se llevara a cabo la técnica del cuestionario y entrevista a las personas miembros de la Asociación Salvadoreña del Deporte sobre Silla de Ruedas (ASADESIR), serán los encuestados y el entrenador de los miembros será entrevistado como también una persona del Hotel Pacific Paradise.

Para la investigación se utilizó el tipo de muestreo intencionado, el cual se basa en determinar cuáles son los elementos que integran la muestra confiando en que el grupo que se ha seleccionado es representativo de la población. A partir de los datos obtenidos en la muestra, se hace extensivos los resultados a toda la población. se utiliza principalmente cuando se tiene dificultad para listar a los elementos de toda la población, dificultad para tener acceso a toda la población en estudio o cuando el investigador conoce ampliamente las características de la población elegida.

Moreno Gallardo, María Guadalupe (1986) introducción a la metodología de la investigación educativa. Editorial el progreso México.

3.2.1 Sujeto de muestra:

La población a investigar son personas que pertenecen a la Asociación Salvadoreña del Deporte en Sillas de ruedas que llegan a entrenos de Basketball al Gimnasio Nacional ya que ellos tienen la experiencia de vida para dar aporte esencial sobre cómo vencer y vivir con las barreras arquitectónicas con relación a otras personas.

3.2.2 Técnicas e Instrumentos:

Observación Espontanea: Nos permite tener una idea más clara de la situación, como también ayuda a identificar los elementos actuales con los que cuenta el Hotel Pacific Paradise, todo ello después de cada visita que se realice en el lugar y se utilizara una ficha de observación acerca de la actitud que mostraron los encuestados al momento de pasar la encuesta.

Cuestionario: nos permite obtener información en base a las necesidades de las personas discapacitadas referente a los establecimientos hoteleros caso práctico Hotel Pacific Paradise.

Entrevistas: Se realizara un vaciado de información en un cuadro comparativo de ambos puntos de vista de los entrevistados.

3.2.3 Procedimientos para recolectar la información:

La información fue recolectada y al hacer el análisis estadístico de la investigación se partió de la recolección de datos , posteriormente se organizó en tabla de distribución de frecuencia y luego se construyeron los gráficos necesarios para analizar el problema posteriormente la información que será vaciada en una hoja de observaciones ya que permite un análisis orientado a obtener resultados de aplicación inmediata en el Hotel Pacific Paradise, utilizando la información de los instrumentos encuesta y hoja de observación .

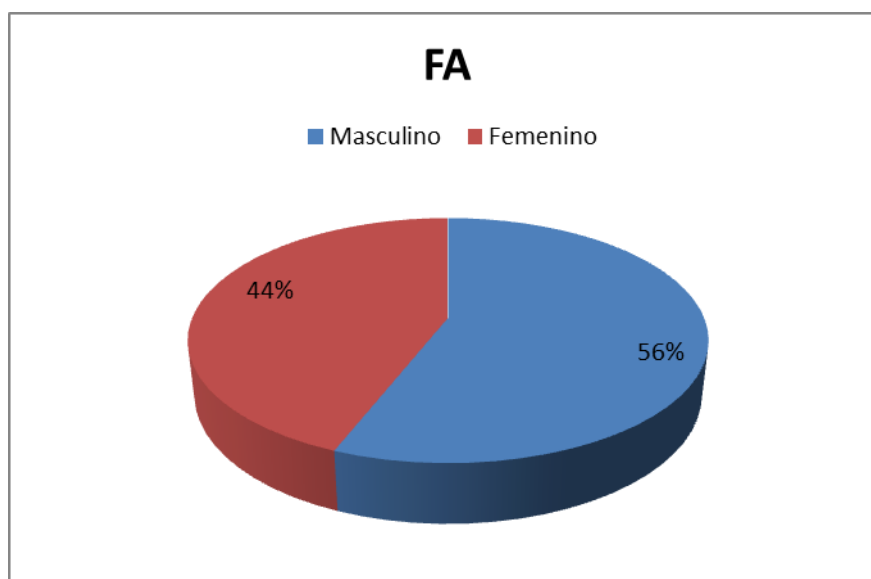
CAPITULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4. Tabulación y análisis de la información.

Datos generales: Sexo

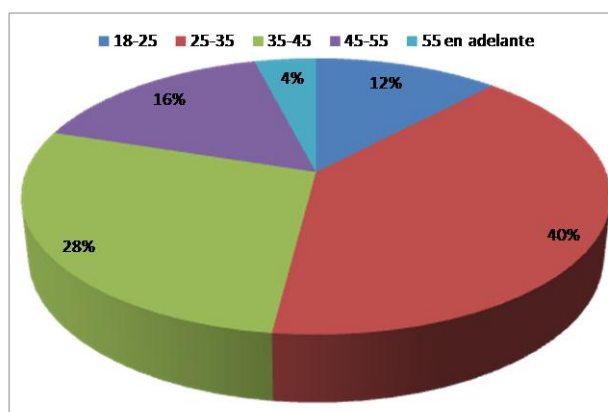
Alternativas	FA	%
Masculino	14	56%
Femenino	11	44%
Total	25	100%



Se analizó que de las 25 personas encuestadas el 56% equivale al sexo masculino y el 44% al sexo femenino en donde se puede observar que el sexo masculino es el que predomina para esta investigación.

Edades

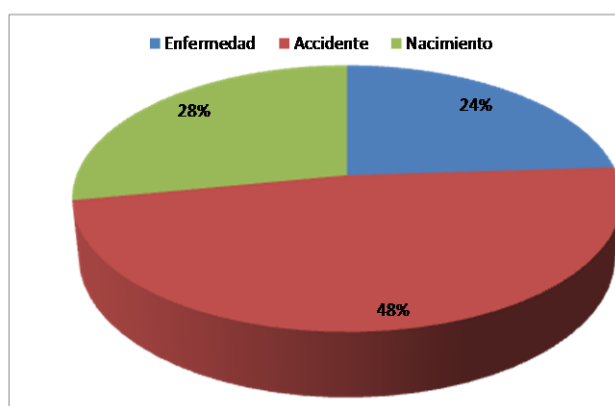
Alternativas	FA	%
18-25	3	12%
25-35	10	40%
35-45	7	28%
45-55	4	16%
55 en adelante	1	4%
Total	25	100%



Como se puede observar el rango de edad predominante equivale al 40% de las personas entre las edades de 25 a 35 y con una diferencia entre las edades de 18-25 con un 12%, 35-45 con un 28% , de 45-55 con un 16% y de 55 en adelante con un 4%.

1. ¿Qué causa ocasiono su discapacidad?

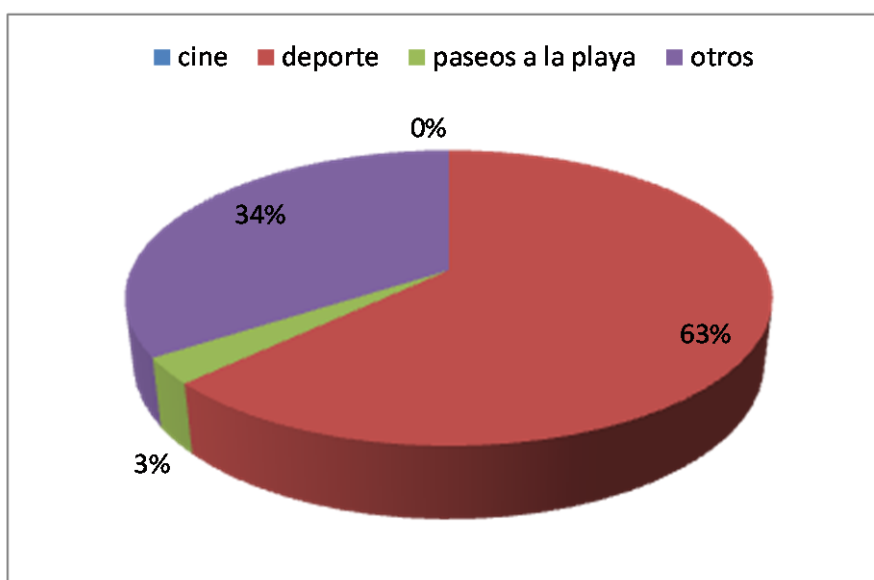
Alternativa	FA	%
Enfermedad	6	24%
Accidente	12	48%
Nacimiento	7	28%
Total	25	100%



Como se puede observar la causa de la discapacidad de las personas encuestadas prevalece entre el 48% debido a accidentes de cualquier tipo y con una pequeña diferencia de un 28% de nacimiento y con un último rango de 24% por enfermedad.

2. A qué actividades se dedica en su tiempo libre?

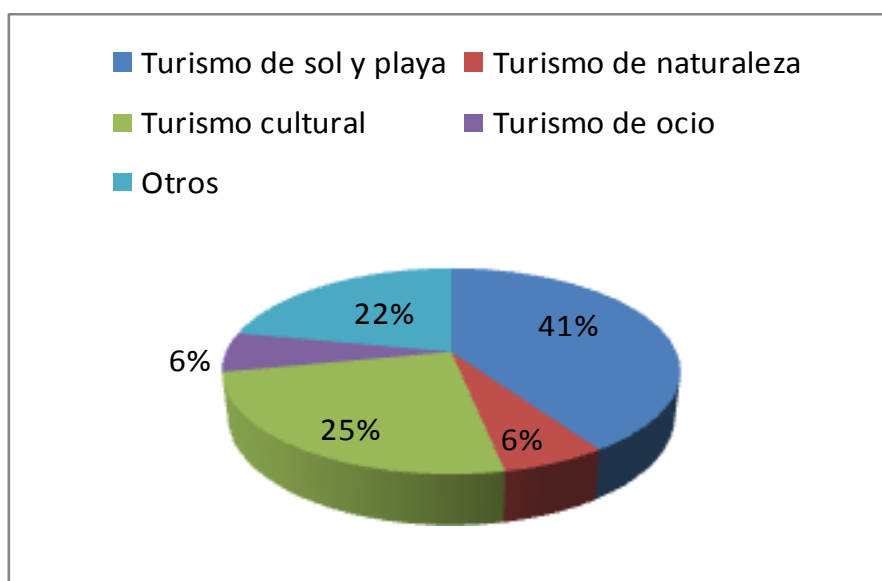
Alternativa	Fa	%
cine	0	0%
deporte	22	63%
paseos a la playa	1	3%
otros	12	34%
total	35	100%



Se puede observar que en el resultado de la actividades de opción múltiple a que se dedican más las personas en su tiempo libre es la del deporte con un 63% en otras actividades con un 34% las cuales corresponde a lectura, nadar , ping pong, estudio , ama de casa, teatro e iglesia, y el de playa con un 3%.

3. Qué tipos de turismo practica en sus vacaciones?

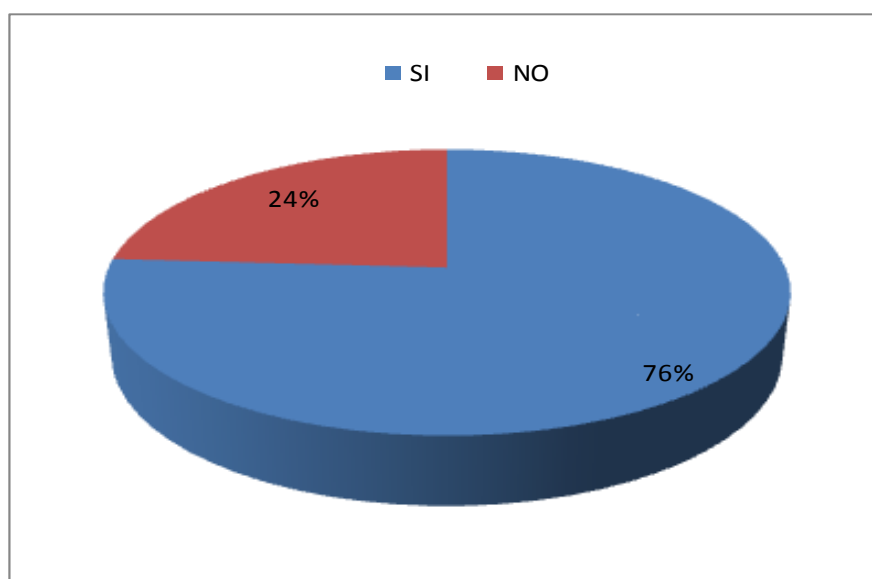
Alternativas	FA	%
Turismo de sol y playa	13	41%
Turismo de naturaleza	2	6%
Turismo cultural	8	25%
Turismo de ocio	2	6%
Otros	7	22%
total	32	100%



Se puede determinar que el tipo de turismo que más practican en sus vacaciones es el turismo de sol y playa con un 41% y siguiéndole el turismo cultural con un porcentaje del 25% y con una pequeña diferencia se puede mencionar que otros tipos de turismo que es del 22% que prefieren son: turicentros, parques, viajes, ningún turismo, obras, conciertos y visitas familiares.

4. Visita usted algún centro recreativo?

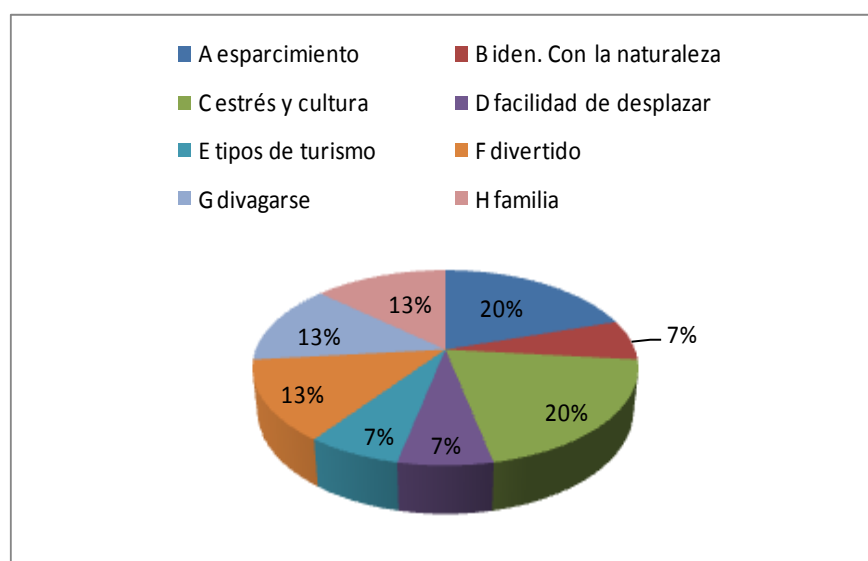
Alternativa	FA	%
SI	19	76%
NO	6	24%
Total	25	100%



Los encuestados reflejaron que si visitan los centros turísticos, con un porcentaje del 76% mientras que a una pequeña diferencia de un 24% no los visitan.

Si Porque

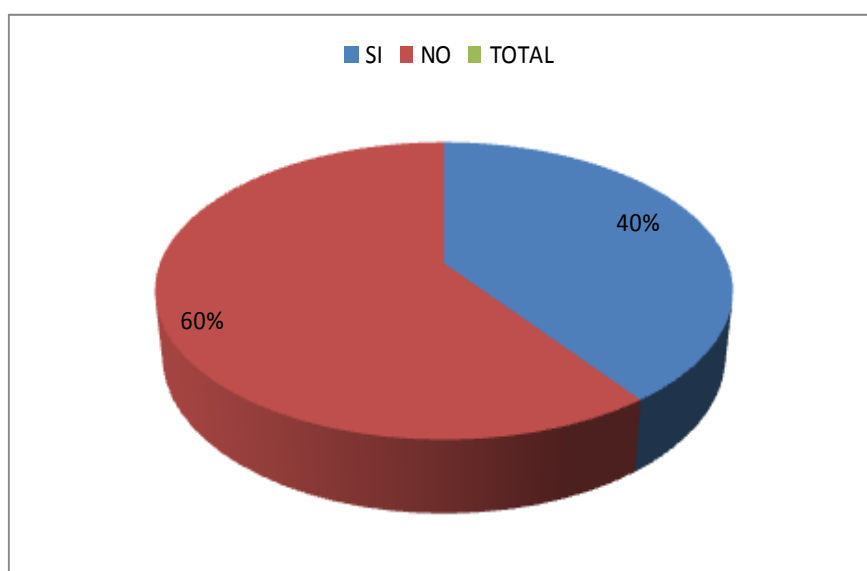
Alternativa	FA	%
A esparcimiento	3	20%
Biden. Con la naturaleza	1	7%
C estrés y cultura	3	20%
D facilidad de desplazar	1	7%
E tipos de turismo	1	7%
F divertido	2	13%
G divagarse	2	13%
H familia	2	13%
Total	15	100%



Detectamos que las personas que si visitan los centros recreativos lo visitan por los siguientes motivos: esparcimiento identificado con la naturaleza, estrés y cultura, facilidad de desplazarse, tipos de turismo, por diversión, para divagarse y para visitar a la familia.

SI y NO?

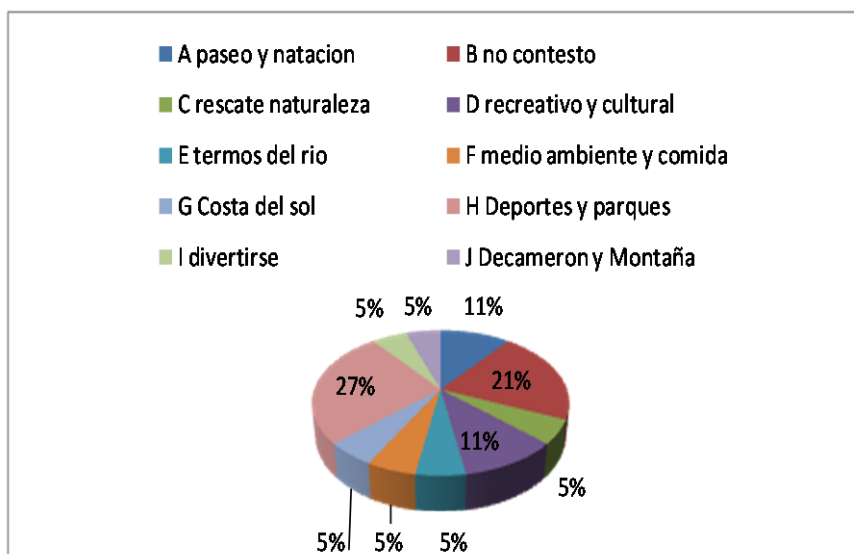
Alternativa	FA	%
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100



Determinando que de las personas encuestadas con el 40% contestaron que si visitan un centro recreativo pero no respondieron él porque no lo visitan sin embargo con un 60% contestaron que no visitan ningún centro recreativo terminando ahí la encuesta debido a la pregunta de control haciendo un total del 100%.

5. Indique cuales son los sitios turísticos y porque los visita?

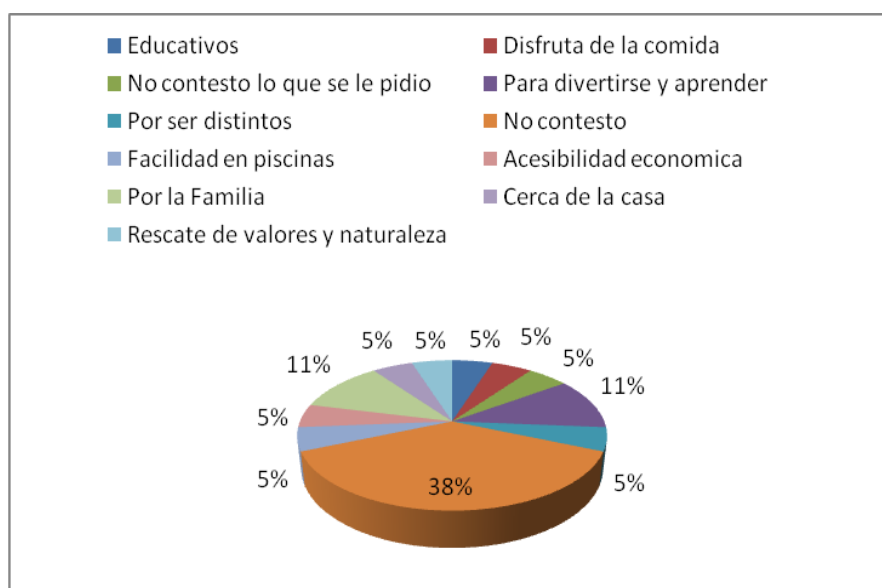
Alternativas	FA	%
A paseo y natación	2	11
B no contesto	4	21
C rescate naturaleza	1	5
D recreativo y cultural	2	11
E termos del rio	1	5
F medio ambiente y comida	1	5
G Costa del sol	1	5
H Deportes y parques	5	27
I Divertirse	1	5
J Decameron y Montaña	1	5
TOTAL	19	100



Identificando que las personas encuestadas con 25 % no contestaron, el otro 25% si visitan n los centros recreativo s mencionando termos del rio, costa del sol parques, Decamerón y montaña, mientras que las razones por las cuales los visitan son las siguientes: paseo en natación un 10%, rescate a la naturaleza 5%, medio ambiente y comida con un 5%,y por diversión un 5%.

Porque?

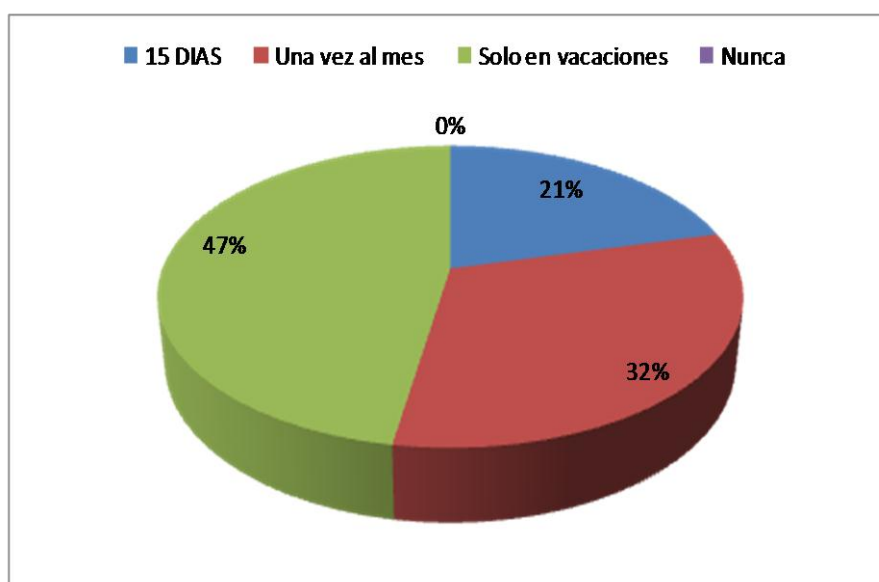
Alternativas	FA	%
Educativos	1	5
Disfruta de la comida	1	5
No contesto lo que se le pidió	1	5
Para divertirse y aprender	2	11
Por ser distintos	1	5
No contesto	7	37
Facilidad en piscinas	1	5
Accesibilidad económica	1	5
Por la Familia	2	11
Cerca de la casa	1	5
Rescate de valores y naturaleza	1	5
TOTAL	19	99



Se determina que son muchas las variantes por las cuales ellos deciden visitar los centros turísticos.

6. Con que frecuencia los visita?

Alternativa	FA	%
Cada 15 días	4	21%
una vez al mes	6	32%
solo vacaciones	9	47%
nunca	0	0%
Total	19	100%

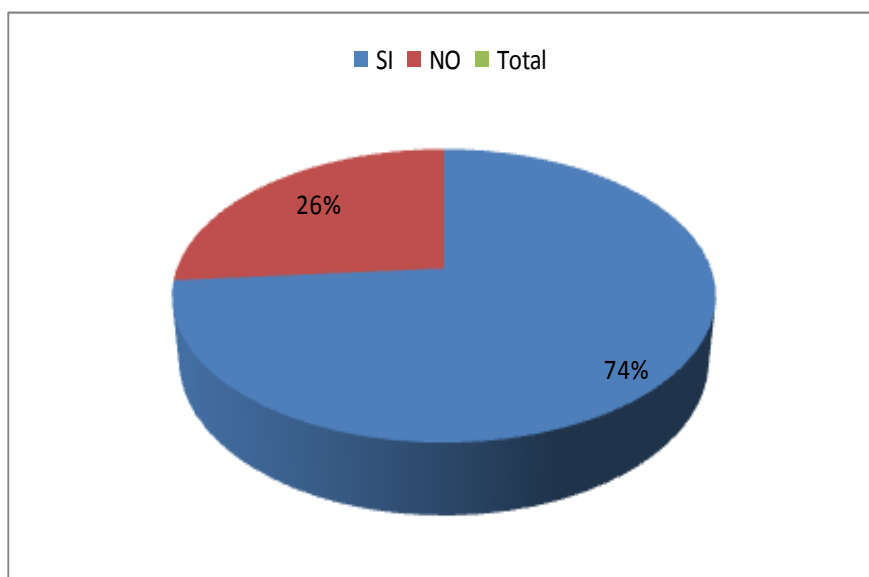


Clasificando que los lugares que más visitan con frecuencia equivale a un 45 % solo en vacaciones, continuando con un 30% una vez al mes y con una

pequeña diferencia cada 15 días el 20% y el resto que contesto que nunca con un 5 %.

7. Cuando visita un centro recreativo observa que este posea señalización adecuada y accesibilidad para personas que usan sillas de ruedas?

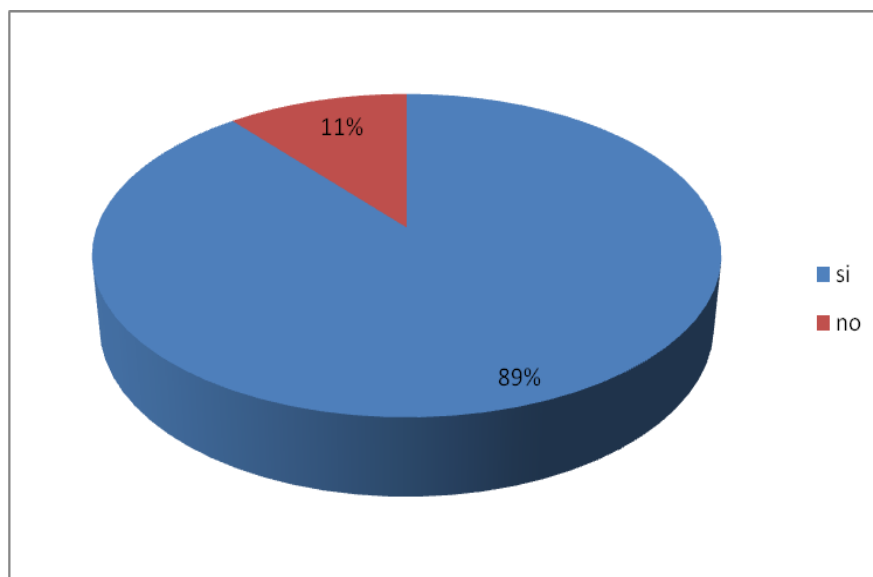
Alternativa	FA	%
si	14	74%
no	5	26%
total	19	100%



Pudimos identificar que las personas cuando visitan un centro recreativo si se fijan que haya señalización y accesibilidad para personas en silla de ruedas contestando que si un 74% y el resto con una diferencia significativa de un 26% Dijo que no.

8. Conoce usted las normas de accesibilidad arquitectónicas?

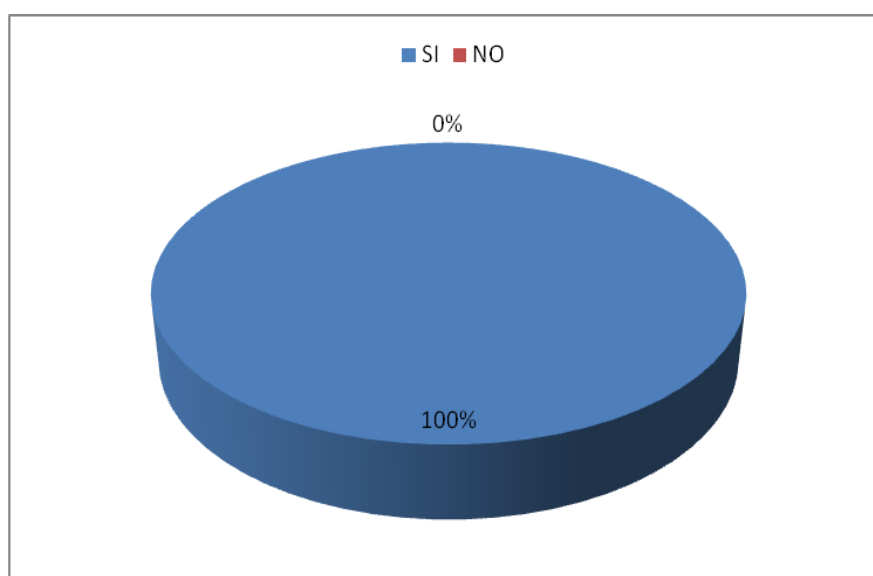
Alternativa	FA	%
Si	17	89%
No	2	11%
Total	19	100%



Reconociendo la mayoría de las personas encuestada que si conocen las normas de accesibilidad con un 89% que equivale a la gran mayoría la cual determinó también que si las conocen pero no se cumplen y con una pequeña diferencia del 11% contestaron no conocerla.

9. Considera usted que la falta de accesibilidad en lugares recreativos, es una barrera que limita a las personas con discapacidad física en sillas de ruedas a frecuentarlos?

Alternativa	FA	%
SI	19	100%
NO	0	0%
TOTAL	19	100%



Investigando que las personas encuestada en un 100% consideran que la falta de accesibilidad es una barrera que limita a frecuentar los lugares recreativos

Si Porque?

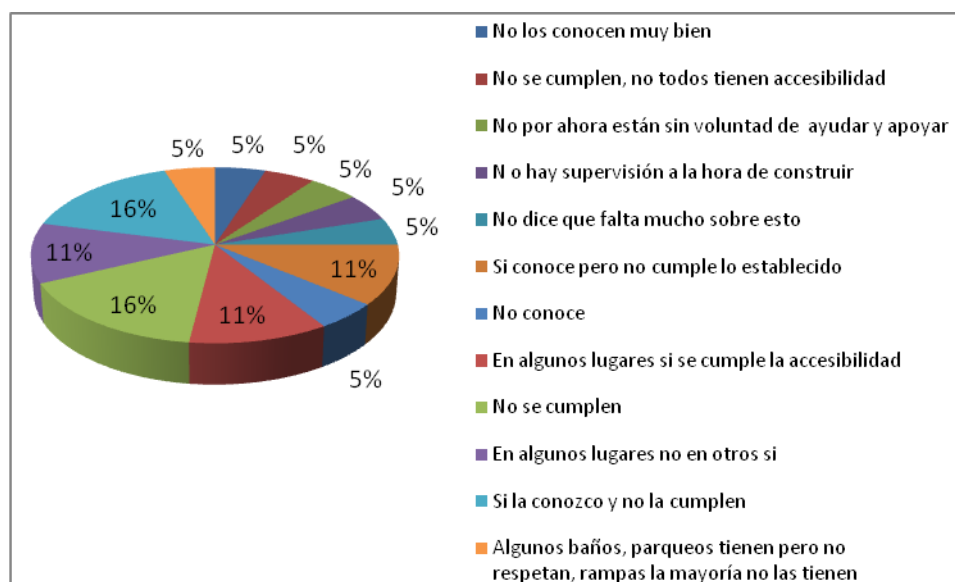
Alternativa	FA	%
Algunas veces	1	5%
No contesto	2	11%
Por gradas y dificultades en baños	1	5%
no los cumple	2	11%
por movilidad	3	16%
no se muestra accesibilidad	3	16%
no hay voluntad	1	5%
Inaccesibilidad	1	5%
es una barrera	2	11%
es incomodo	2	10%
limita el desplazamiento	1	5%
Total	19	100%



Reconociendo que la accesibilidad si es una barrera que limita a las personas con discapacidad física a frecuentar los lugares turísticos, cabe mencionar que con un 27% no hay accesibilidad y con el mismo nivel de porcentaje que la falta de movilidad, continuando con un 11% que no contestaron y una pequeña diferencia de un 5% que no hay voluntad de ayudar, limitando el desplazamiento y la inaccesibilidad.

10. ¿Conoce usted la normativa de accesibilidad y si considera que se cumple dentro de los establecimientos que brindan servicios turísticos?

Alternativas	FA	%
No los conocen muy bien	1	5
No se cumplen, no todos tienen accesibilidad	1	5
No por ahora están sin voluntad de ayudar y apoyar	1	5
No hay supervisión a la hora de construir	1	5
No dice que falta mucho sobre esto	1	5
Si conoce pero no cumple lo establecido	2	11
No conoce	1	5
En algunos lugares si se cumple la accesibilidad	2	11
No se cumplen	3	16
En algunos lugares no en otros si	2	11
Si la conozco y no la cumplen	3	16
Algunos baños, parqueos tienen pero no respetan, rampas la mayoría no las tienen	1	5
Total	19	100



Se reconoce que con un 19% de las personas encuestadas afirman que no se cumple la accesibilidad dentro de los establecimientos que brindan servicios turísticos por otra parte el 11% si conoce la normativa pero expresan que no se cumple, por lo que con 11% en algunos lugares si se cumple y en otros no como también no cumplen lo establecido y con una diferencia del 5% no conocen la normativa, no hay supervisión a la hora de construir y falta mucho de aprender sobre el tema.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- Ha sido importante identificar las necesidades de las personas con discapacidad en cuanto a la accesibilidad en el Hotel Pacific Paradise así como también las causas que ocasionaron la discapacidad en ellos , dándonos un porcentaje de 48% ocasionado por accidente y también pudimos observar que predominan más el sexo masculino con un porcentaje de 56% determinando así que el rango de las edades que más predominó fue entre los 25 a 35 años con un porcentaje del 40% , de esta manera se tuvo un parámetro para poder conocer y obtener las respuestas más concretas sobre las preferencias a la hora de decidir qué lugares visitar, si no lo hacen por qué motivos no lo hacen y también considerando que estas personas a las que se han encuestado ya han pasado una etapa de su vida y han superado los traumas que les ocasiono la discapacidad durante el desarrollo de esta tesina se concluye lo siguiente:
- Por medio de la investigación realizada se logró identificar el bajo nivel de accesibilidad arquitectónico con que cuenta el Hotel Pacific Paradise en cuanto al servicio y recreación para las personas con discapacidad física, la falta de señalización, rampas, modificaciones de los servicios sanitarios y áreas públicas entre las cuales podemos mencionar, área de piscina, bungalós, restaurante, el acceso a la playa, el parqueo y entrada principal.

Por lo que del 100% de las personas encuestadas no accedan a estos establecimientos por la falta de accesibilidad arquitectónica.

- Al final de esta investigación se determinó que el segmento de personas con discapacidad física en sillas de rueda necesita ser tomado en cuenta en el sector turismo, ya que debido a la falta de conocimiento sobre la ley de accesibilidad muchos establecimientos de servicios turísticos no cumplen estas leyes, y las personas con discapacidad se ven afectadas dificultándoseles el acceso a estos lugares y por ende no los visitan. Por lo que se concluyó que el 89% de las personas con discapacidad conocen las normas de accesibilidad arquitectónicas pero el 45% aducen que no se cumplen por que no cumplen lo establecido, no hay supervisión a la hora de construir y falta mucho de aprender sobre el tema.
- Al final de la investigación y con la ayuda de la recopilación de datos que se obtuvieron de las encuestas pudimos determinar que existe un gran vacío en la aplicación de la normativa de accesibilidad, ya que no se cumple en la gran mayoría de establecimientos que brindan servicios turísticos, por lo que las personas que sufren de discapacidad física les es difícil visitar los centros turísticos a pesar de que el 41% de los entrevistados prefiere realizar turismo de sol y playa un 74% expreso que le interesa que tengan señalización y accesibilidad adecuada concluyendo con esto que el rubro de hoteles de playa seria beneficiado al hacer accesibles su infraestructura

tratando de cumplir con las normas de accesibilidad al hacer las remodelaciones pertinentes que este requiere y de esa manera convertirse en una primera opción para visitar y hacer turismo de sol y playa .

2. Recomendaciones

- De acuerdo a la investigación desarrollada acerca de la creación de una Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros caso práctico Hotel Pacific Paradise , se percibe que su infraestructura no está adecuada a las necesidades de las personas con discapacidad física en sillas de ruedas, por lo tanto se les sugiere: señalización en el parqueo que permita reservar espacios para personas con discapacidad que se desplacen en vehículo, rampa de acceso en la entrada principal área de recepción para evitar el traslado de estas personas del lado de los insumos y suministros evitando así ciertas incomodidades y mala imagen del hotel, rampas en el sector de restaurantes, ampliación de las aceras que permiten el desplazamientos a las diferentes áreas públicas, colocar pasamanos en el área de piscina y de baños ,tarima movable para que estas personas tengan un acceso más inmediato a la playa.

- Se sugiere incluir mobiliario adecuado, como: sillas de ruedas, para que personas de la tercera edad puedan desplazarse con mayor comodidad y facilidad dentro de las instalaciones.
- Se recomienda tener más de una habitación habilitada para recibir a las personas con discapacidad física para que ellos tengan la opción de quedarse hospedadas en el hotel si así lo desean.

BIBLIOGRAFÍA

- Análisis de la calidad percibida en los establecimientos hoteleros por parte del segmento de mercado caso: tercera edad. (Fátima Isabel López Escobar, Claudia Iveth Guevara Marroquín y Wendy Vanessa Guardado Vásquez.
- Lic. Nancy Zelaya departamento de comunicaciones (Consejo Nacional de Asistencia Integral a la Persona con Discapacidad) CONAIPD, Normativa de accesibilidad.
- http://www.consumer.es/web/es/viajes/ideas_y_consejos/2007/06/18/163842.php Revista CONSUMER turismo sin barreraÚltima actualización: 8 de mayo de 2008
- http://www.consumer.es/web/es/viajes/derechos_del_viajero/2009/01/23/182904.php revista consumer turismo para todos
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo> (consultado el 10/09/11)
- www.elmundomaya.com/guia/elsalvador/historia/index.htm (Consultada el 08/09/11)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo en El Salvador](http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_en_El_Salvador) (consultado el 10/09/11)
- <http://www.definicionabc.com/general/guia.php> (11/09/11)
- <http://guias.bicgalicia.es/v2/nuevo/asp/individual/plantilla.asp?pagina=QueE> (el 11/09/11)
- http://eduvirtual.chapingo.mx/archivos/guia_didactica.doc(16/09/11)

The word "ANEXOS" is written in a large, black, serif font with a double outline, centered within a solid teal rectangular background.

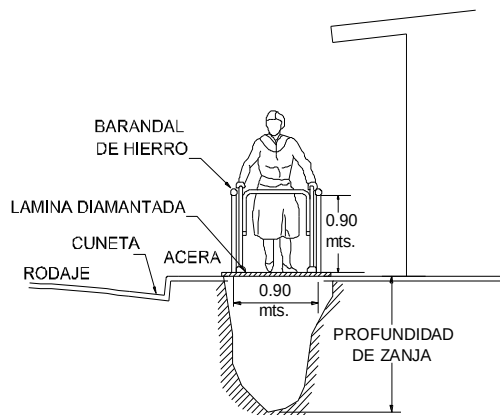
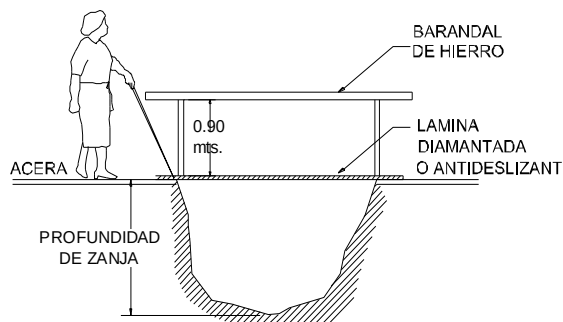
ANEXOS

ANEXO 1.

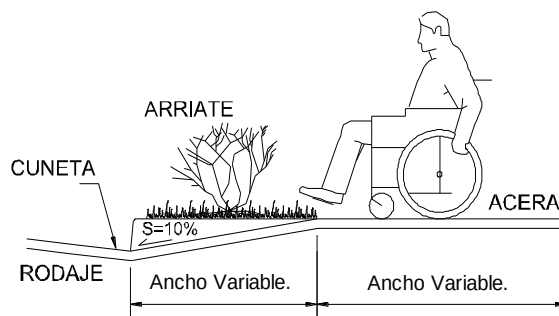


Referencia: Capítulo I. Delimitación Geográfica Pág. 6

ANEXO 2



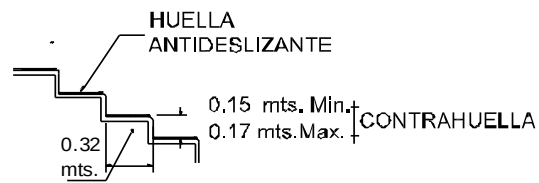
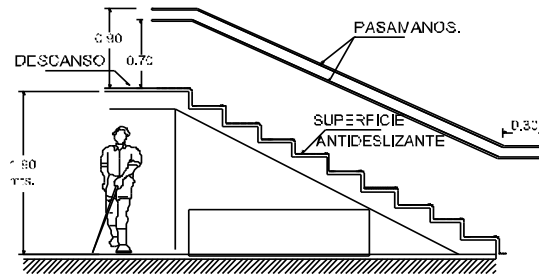
ZANJAS EN VIAS PUBLICAS



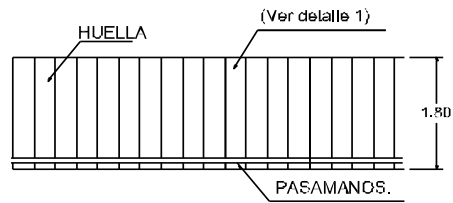
RAMPAS EN LAS ACERAS O ARRIATES

Referencia: Capítulo I. Rampas Aceras o Arriates. Pág. 20

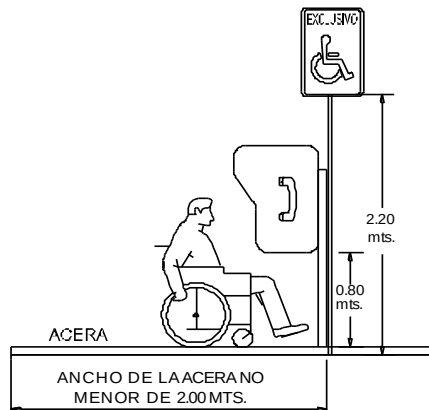
ANEXO 3



DETALLE 1

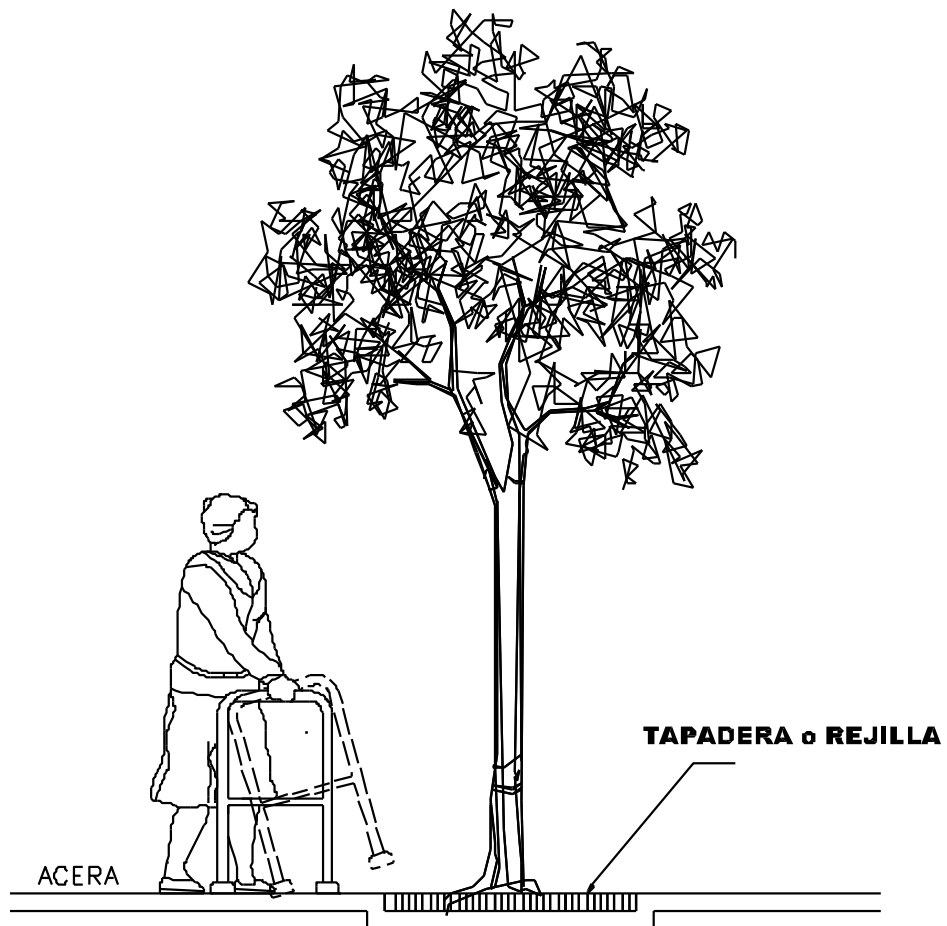


ESCALERAS



ELEMENTOS URBANOS DE USO PUBLICO

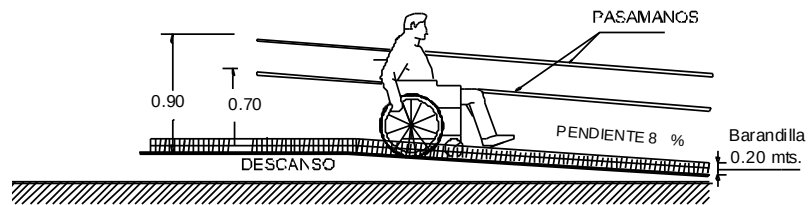
ANEXO 3



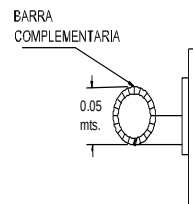
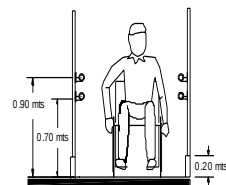
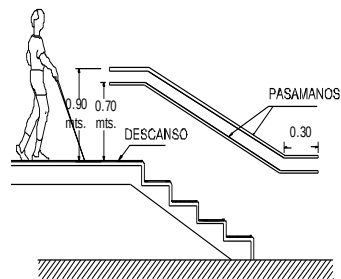
HUECOS DE ARBOLES

Referencia: Capítulo II. Jardines y Arriates Pág. 21

ANEXO 4

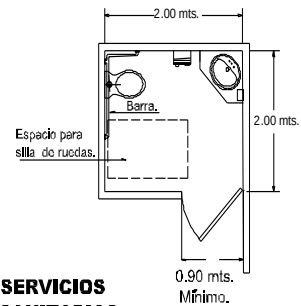
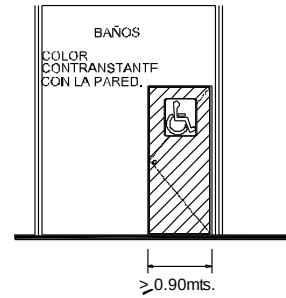
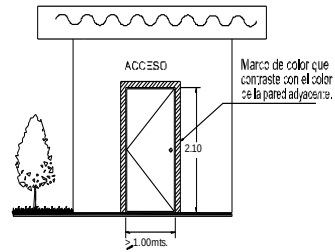


PASAMANOS

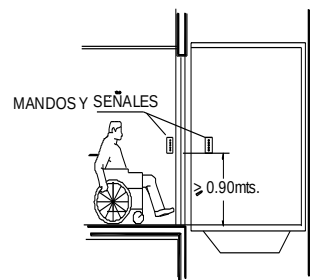
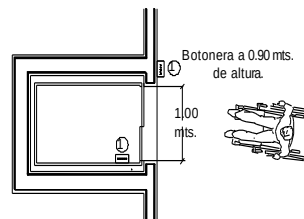


SECCIÓN DE PASAMANOS.

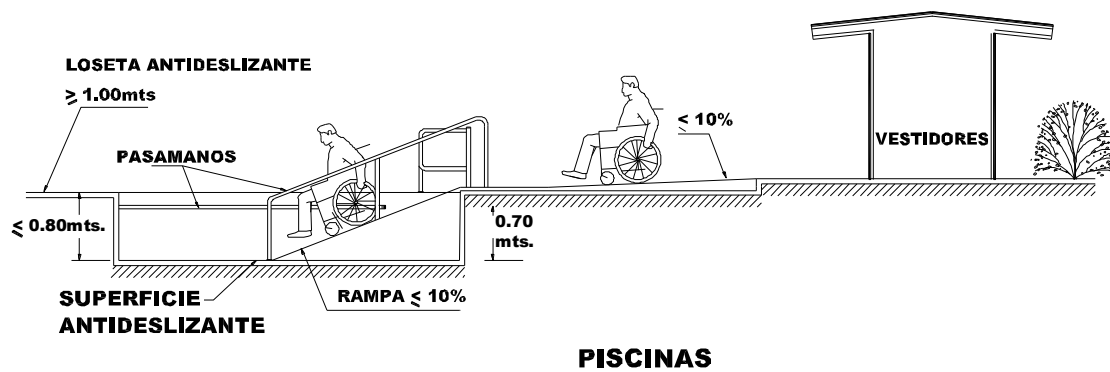
ANEXO 5



SERVICIOS SANITARIOS

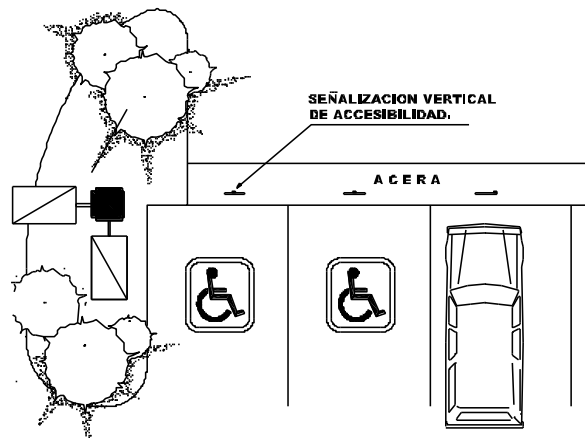


ASCENSORES

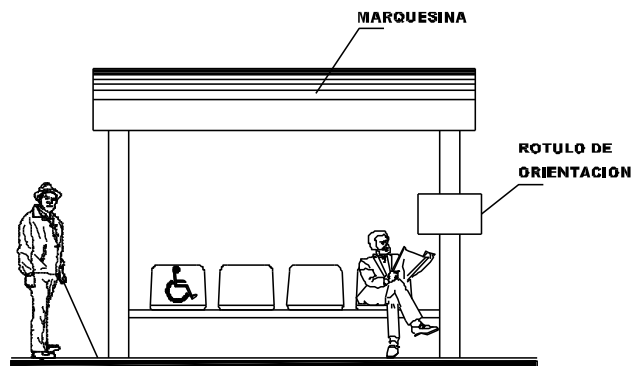
ANEXO 6

Referencia: Capítulo II. Piscinas. Pág. 23

ANEXO 7



ESTACIONAMIENTO



PARADA DE TRANSPORTE COLECTIVO

GUIA DE BUENAS PRACTICAS DE ACCESIBILIDAD EN CENTROS HOTELEROS

NORMATIVA DE ACCESIBILIDAD APLICABLE A CENTROS HOTELEROS

RAMPAS EN LAS ACERAS O ARRIATES.

Se dispondrá de una rampa con un ancho de 1.20 mts. Y se señalizará con un pavimento especial (con textura diferente) su comienzo y su final, a fin de que la persona ciega tenga conocimiento de su existencia al circular por ese tramo de la acera.

Se deberá rebajar el cordón con una pendiente que tenga como máximo el 10 %.

ESCALERAS Y RAMPAS.

En cualquier escalera y en particular en los pasos a desnivel se dispondrán otros itinerarios con rampas de pendientes máxima del 8% y una anchura mínima libre 1.30 mts. para permitir el paso de sillas de ruedas.

Siempre que sea posible establecer una pendiente máxima del 8%, las escaleras se complementarán con una rampa adjunta a ellas de las características arriba mencionadas.

Cada 9.00 mts. se dispondrán de tramos horizontales de descanso de 1.50 mts. de longitud.

Cuando sea posible el ancho de la rampa o descanso será superior a 1.80 mts. para permitir el cruce de dos sillas de ruedas.

La pendiente transversal de las rampas será inferior al 2%. En las escaleras se evitarán los resaltos de la huella (0.32 mts. es aconsejable) y hacer peldaños huecos para evitar caídas de las personas en cualquier circunstancia. El ancho mínimo aconsejable de escalera será de 1.80 mts. libres, salvo justificación y aprobación de otras dimensiones. La superficie tiene que ser antideslizante.

PLAZAS PARA ESTACIONAMIENTO DE AUTOMÓVILES LIVIANOS.

Las plazas de estacionamientos para personas con discapacidad dispondrán de un área lateral adicional de 1.00 mts. de ancho para que la persona en silla de ruedas pueda acceder sin ningún problema, esta área deberá tener una pendiente máxima de 8% en dirección al edificio o acceso principal, y en ella se colocará la placa de señalización, la cual será construida con materiales de tráfico especificadas por el V.M.T. (logo internacional de accesibilidad) en forma vertical, a una altura de 2.20 mts.

PASAMANOS.

En las rampas y escaleras ubicadas en lugares públicos y viviendas especiales para discapacitados se dispondrán dos pasamanos con alturas(de 0.70 mts. 0.90.mts respectivamente).

Colocándose asimismo bandas laterales de protección en la parte inferior a 0.20 mts. para evitar el desplazamiento lateral de la sillas de ruedas.

La sección de los pasamanos tendrán un ancho o diámetro máximo de 0.05 mts. de forma que el perímetro delimitado entre el apoyo del dedo índice y restante sea inferior a 0.11 mts. con un diseño anatómico que facilite un buen asiento de la mano.

En ambos casos podrán ser adosados a la pared o sobre el suelo de tal forma que el punto más cercano a cualquier pared diste de este no menos de 0.05 mts.

No se podrán utilizar materiales metálicos sin protección, en situaciones expuestas a la intemperie a no ser que se garantice poco incremento de temperatura en verano.

Para ayudar a la identificación deben pintar los pasamanos con color que contrasten con el de la pared.

PUERTAS.

En todos los edificios públicos y privados de atención al público y de vivienda, las puertas deberán tener un ancho mínimo de 1.00 mts. para que pueda acceder una persona en silla de ruedas, las puertas de los servicios sanitarios para personas con discapacidad, deberán tener un ancho mínimo de 0.90 mts.; abatir hacia fuera y contener el logo internacional de accesibilidad.

Para facilitar la identificación de las puertas a las personas con deficiencias visuales, la puerta o el marco de la misma debe tener un color que contraste con la pared adyacente.

ASCENSORES

El ascensor o los ascensores se deben ubicar cerca de la entrada principal de los edificios y su ubicación debe estar señalada claramente.

En el ascensor debe haber suficiente espacio para permitir el acceso y movimiento de personas con sillas de ruedas.

Las señales y los mandos del ascensor se deben colocar de forma que sean fáciles de alcanzar y utilizar, a una altura de 0.90 mts. del nivel del piso.

PISCINAS.

Los pisos de los accesos deben ser antideslizantes y carentes de peldaños, desde el vestidor hasta la piscina y dentro de éstas, además de gradas deben existir rampas. Así mismo la profundidad de éstas, debe ser de 0.80 mts. para que una persona con silla de ruedas pueda estar dentro sin dificultad. Los pasamanos deberán tener un recubrimiento adecuado, para evitar que los agentes externos corroan el material.

Se deberán señalar correctamente las diferentes profundidades de la piscina para evitar accidentes.

ESTACIONAMIENTOS.

- 1) Los edificios Comerciales, Industriales y de Servicios Públicos y Privados, los que exhiben espectáculos artísticos, culturales o deportivos que cuenten con estacionamiento de vehículos, deberán reservar un 3% de espacios destinados, expresamente para estacionar vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad, según el artículo 3 de la Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.
- 2) Los estacionamientos para uso de personas con movilidad reducida, deberán estar señalizados con el símbolo internacional de accesibilidad y su uso indebido debe ser sancionado.

SEÑALIZACIÓN.

- 1) Los avisos de localización de calles, avenidas o mapas manejados por los usuarios, deberán estar al alcance de personas con movilidad reducida.
- 2) Los letreros indicadores de nombre de calles o avenidas deben llevar caracteres en relieve y su altura no excederá de 1.80 mts., cuando van colocados en los muros o paredes, para facilitar la lectura de la persona ciega.
- 3) Todos los accesos a espacios abiertos, que puedan ser usados por personas con movilidad reducida, deberán llevar letreros con el símbolo internacional de accesibilidad en la comunicación.
- 4) Las Terminales terrestres, aéreas, fluviales y Estaciones de ferrocarril deberán contar con el adecuado diseño de señalización vial, la cual será de dos tipos: 1. Señalización Informática y Preventiva, destinada a orientar a los usuarios (peatones y vehículos), respecto a accesos y salidas, orden de circulación, áreas de estacionamiento, las cuales deberán ubicarse al interior y exterior de las mismas; y 2. Señales Restrictivas que son las estaciones para normar la circulación en el área de la terminal y su entorno.
- 5) La señalización vial deberá ser vertical y horizontal. Su demarcación e instalación se desarrollará según lo estipulado por el Ministerio de Obras Públicas.

- 6) El Sistema de señalización en las terminales y/o estaciones deberá incluir rótulos con los horarios y lugares de partida de los autobuses, aviones, barcos y ferrocarriles. Los andenes o aceras y lugares de estacionamiento de los vehículos, deberán estar claramente señalizados mediante números, detallando los lugares de destino, y todos los rótulos indicativos deberán estar iluminados nocturnamente.
- 7) El texto de letreros, rótulos, avisos o cartelera debe tener un tamaño que permita a las personas con una acuidad visual de más de 6/60, que es la vista normal, leerlo a la distancia prevista.
- 8) Los componentes verticales de las letras deben tener un espacio que sea $\frac{1}{5}$ de la altura de las letras.
- 9) Es conveniente que las letras y los símbolos, sobresalgan del fondo (por lo menos 0.001mts.) para que las personas ciegas puedan leer la información utilizando la punta de los dedos. Las letras grabadas son más fáciles de hacer y también son aceptables. El tamaño de las letras debe ser de por lo menos 0.015 mts. para permitir la lectura táctil.
- 10) Instalar semáforos para personas ciegas en lugares estratégicos.
- 11) Los semáforos deberán funcionar a una frecuencia mínima, de tal manera que una persona con movilidad reducida pueda cruzar la calle sin dificultad.

Restaurantes

Recomendaciones:

- Utilizar mesas de pedestal o empotradas lateralmente.
- Considerar espacio para circulación entre mesas de un mínimo de 120 cm.

Colocar mesas con borde boleado.

- Un menú en braille y otro con fotos.

Dormitorios

Recomendaciones

- En hoteles y similares se contará con un baño accesible
- Ubicar la(s) habitación(es) en planta baja.
- Espacio entre los muebles de 150 cm.
- Los apagadores estarán iluminados en dormitorio
- Apagador de luz y teléfono junto a la cabecera
- Contactos a una altura de entre 40 y 100 cm.

Colocar alarmas visuales y sonoras.

Manijas

Recomendaciones.

- Manijas tipo palanca.
- Protuberancia u otro rasgo al final de la manija para evitar que la mano se deslice cuando la palanca sea inclinada hacia abajo.

- El sistema de apertura y/o cierre no deberá hacer girar la muñeca de la mano.

Ventanas, apagadores y contactos

- Las ventanas serán fáciles de operar con manijas tipo palanca, las cuales, al igual que los apagadores, estarán a una altura máxima de 1.20 m.
- Los contactos estarán a una altura mínima de 40 cm. del nivel del suelo.
- Manija tipo palanca.
- Contacto eléctrico polarizado.
- Apagador grande con señalización luminosa.
- La ubicación de apagadores y contactos no será menor a 50 cm. del vértice de los dos muros hacia ambos lados (para permitir su alcance a personas en silla de ruedas).

Área de Recepción

Recomendaciones.

- El área de recepción debe ser accesible, instalando por lo menos a una altura interior de 73 cm. máximo y superior de 78 a 80 cm. máximo del nivel del piso terminado para usuarios de silla de ruedas, personas de talla baja y niños.

Sanitarios

Recomendaciones.

- Piso firme, uniforme y antiderrapante.
- En caso de desagües de rejillas, sus ranuras no deben tener más de 1.3 cm. (1/2") de ancho.
- En sanitarios públicos colocar una llave de agua con regadera de teléfono.
- Fijación de barras sobre muros y no sobre los cancelles.
- Barra de apoyo de tubo de acero inoxidable de 3.8 cm. (1 1/2") de diámetro.
- Excusado a una altura de 45 a 50 cm. sobre el nivel de piso terminado.
- Gancho para muletas de 12 cm. de largo.
- Portapapeles a una altura de 50 cm. a partir del nivel de piso.
- Área de aproximación y maniobras de silla de ruedas libre de obstáculos.
- Puerta plegadiza.
- Llave de agua con regadera de teléfono.
- La palanca de desagüe debe estar del lado del área de transferencia.

Lavamanos

Recomendaciones.

- Secador de manos o portarrollos a una altura máxima de 120 cm. Del nivel del piso, colocados fuera de la circulación.
- Será fijo y contará con soportes fuertes para resistir el peso de las personas si tienen que apoyarse en ellos.
- El desagüe irá hacia la pared posterior y tendrá protección en las tuberías de agua caliente.
- A los núcleos de sanitarios o baños adaptados para el uso de personas con discapacidad, se le colocará o adaptará un lavamanos libre en la parte inferior a una altura máxima de 80 cm, con llaves tipo palanca y con área libre de obstáculos al frente del lavabo de al menos 135 x 135 cm.

Dimensiones mínimas de los espacios para muebles

Sanitarios

- En los sanitarios de uso público indicados se deben prever lavamanos con una ubicación que permita la entrada de una silla de ruedas y contar con llaves y accesorios que puedan ser accionados por personas con discapacidad.
- Área de aproximación libre de obstáculos.
- Área de maniobras para silla de ruedas libre de obstáculos.
- Llaves tipo aleta o palanca. La separación entre llaves es de 20 cm.
- Espejo con inclinación de 10° en la parte alta del lavado.

- Lavamanos libre en la parte inferior.

Mingitorios

Recomendaciones.

- Barras de apoyo para usuarios con muletas, bastón o movilidad limitada.
- Colocar un mingitorio con altura menor, para niños y personas de talla baja.

Tina

Recomendaciones:

- Alarma en un muro de la tina a una altura máxima de 50 cm.
- Si se cuenta con botiquín, la altura máxima será de 120 cm. al paño superior.
- En caso de no poder cumplir con la instalación de una regadera fija y otra de teléfono, se adecuará una regadera de teléfono que su alcance cubra del nivel del piso a 150 cm. de altura.
- Las barras de apoyo se fijarán solamente en muros sólidos o pisos, no sobre cancelas.

Glosario

ACCESIBILIDAD.- Es la combinación de elementos del espacio construido que permiten el acceso, desplazamiento y uso para las personas con discapacidad, así como el acondicionamiento del mobiliario que se adecuen a las necesidades de las personas con distintos tipos y grados de discapacidad.

APOYOS.- Es un recurso o dispositivo colocado en el entorno construido para ayudar a las personas mientras están cambiando de posición o caminando. Es el caso, entre otros, de pasamanos, barras, protecciones, etcétera.

ÁREA DE APROXIMACIÓN: Es el espacio inmediato de maniobra para hacer uso de un elemento.

ÁREA DE DESCANSO.- Es un área junto a circulaciones, como aceras o andadores, fácilmente identificable por personas ciegas y débiles visuales en las cuales se pueden ubicar bancas, mobiliario urbano y espacio para usuario sobre silla de ruedas.

ÁREA DE DETECCIÓN.- Es aquella que puede ser localizada por el bastón utilizado por personas ciegas o débiles visuales.

ÁREA DE RESGUARDO.- Es un área que tiene acceso directo a una salida, en donde las personas con alguna discapacidad, permanecen temporalmente con seguridad en espera de posteriores instrucciones o asistencia durante una evacuación de emergencia.

AVISOS VISUALES.- Son los elementos, señales o cambios de textura en el pavimento, muros, barandales, etcétera, que orientan y advierten de peligros o riesgos a las personas ciegas y débiles visuales.

AYUDAS TÉCNICAS3.- Dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.

BARRERAS FÍSICAS.- Todos aquellos obstáculos que dificultan, entorpecen o impiden a las personas con discapacidad, el libre desplazamiento y uso de los lugares públicos o privados, sean exteriores o interiores.

BORDE.- Es el límite de una calle, rampa, andador o camino que ha sido alzado para identificar, proteger o contener.

BRILLE.- Es un método de impresión utilizado por personas ciegas basado en un sistema de puntos en relieve para ser leídos al tacto.

CAMBIO DE TEXTURA4.- Superficie del piso con diferente textura a la superficie inmediata que le da información al peatón con discapacidad visual. Existen dos tipos de cambios de textura:

1. **Aviso:** sirve para indicar que el peatón se aproxima a una zona de alerta o riesgo, aproximación a un objeto u obstáculo, cambio de nivel o cambio de dirección (patrón de círculos).

2. **Dirección:** indica una ruta a seguir (patrón de líneas).

CIEGOS Y DÉBILES VISUALES.- Son aquellas personas que presentan una alteración total o parcial en su campo visual.

CIRCULACIÓN.- Es un camino o pasillo para peatones, exterior o interior, que conduce de un lugar a otro. Es el caso, entre otros, de andadores, vestíbulos, escaleras y rampas.

DISEÑO UNIVERSAL.- El diseño de productos y entornos para ser utilizados por todas las personas, al máximo posible, sin adaptaciones o necesidad de un diseño especializado.

Principios:

1. **Uso equitativo:** útil y vendible a personas con diversas discapacidades con igualdad.
2. **Uso flexible:** amplio rango de preferencia y habilidades individuales.
3. **Uso simple e intuitivo:** fácil de entender.
4. **Información perceptible:** información necesaria de forma efectiva para el usuario.
5. **Tolerancia al error:** minimiza riesgos y consecuencias.
6. **Mínimo esfuerzo físico:** cómodo y eficiente minimizando la fatiga.
7. **Adecuado tamaño de aproximación y uso:** tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso.

ELEMENTO.- Componente arquitectónico o mecánico de una edificación, instalación o lugar, por ejemplo: rampas, puertas, elevadores.

ENTRADA.- Es cualquier punto de acceso a una edificación. Incluye el camino que conduce a la(s) puerta(s), el acceso vertical que, en su caso, lleva hasta el nivel de la entrada al inmueble, la plataforma de acceso o los umbrales a ambos lados de la(s) puerta(s).

ERGONOMÍA6.- Proviene de las palabras griegas *ergon*, que significa trabajo y *nomos* que significa ley, por lo tanto la Ergonomía está fundamentada en las leyes que rigen el trabajo humano, esto es el estudio de la relación que se establece cuando el ser humano interactúa con los objetos en un ambiente natural y/o artificial específico.

ICONOGRAFÍA.- Sistema de símbolos y signos diseñados para orientar con toda seguridad a las personas con discapacidad en el desplazamiento y uso de los espacios interiores y exteriores.

LUGARES DE USO PÚBLICO.- Son espacios interiores o exteriores que están disponibles para el público en general. El uso público puede presentarse en una edificación o instalación de propiedad pública o privada.

MOBILIARIO URBANO7.- Comprende a todos aquellos elementos urbanos complementarios, ya sean fijos, permanentes, móviles o temporales, ubicados en la vía pública o en espacios abiertos que sirven de apoyo a la infraestructura y al equipamiento urbano, y que mejoran la imagen y el paisaje urbano de la ciudad.

PERCEPTIBLE.- Que puede ser detectado por uno de los sentidos con o sin ayuda.

PERSONA CON DISCAPACIDAD8.- Toda persona que presenta una deficiencia física, mental o sensorial ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico o social.

PERSONA CON MOVILIDAD LIMITADA.- Es aquella persona que por enfermedad (insuficiencia cardíaca o pulmonar), accidente, genética o edad avanzada, incurren en el desplazamiento lento, difícil o desequilibrio. Puede o no requerir de ayuda técnica para desplazarse, por ejemplo, usuarios con bastón, muletas, aparatos ortopédicos y silla de ruedas.

PERSONAS DE TALLA BAJA.- Denominación internacional para identificar a las personas con enanismo.

PUERTAS AUTOMÁTICAS. Son las puertas equipadas con un mecanismo de operación eléctrica y controles que abren y cierran automáticamente mediante la recepción de una señal. El aparato que inicia el ciclo, puede ser un dispositivo fotoeléctrico, un tapete o un switch manual.

REGADERA DE TELÉFONO.- Regadera instalada en un extremo de un tubo flexible.

RUTA ACCESIBLE.- Es un camino continuo y sin obstrucciones que conecta entre sí elementos y espacios accesibles de una edificación o instalación. Las rutas accesibles interiores pueden incluir pasillos, rampas y elevadores. Las rutas accesibles exteriores pueden incluir banquetas, pasillos en áreas de estacionamiento, rampas en banquetas, pasos peatonales, andadores, etcétera.

RUTA DE EMERGENCIA ACCESIBLE.- Es el camino de salida, continuo y sin obstrucciones, que conduce desde cualquier punto de una edificación hasta la vía pública. Comprende las circulaciones verticales, horizontales y las áreas de resguardo.

SANITARIO UNISEXO.- Sanitario utilizado por personas con discapacidad y su acompañante de cualquier sexo como apoyo.

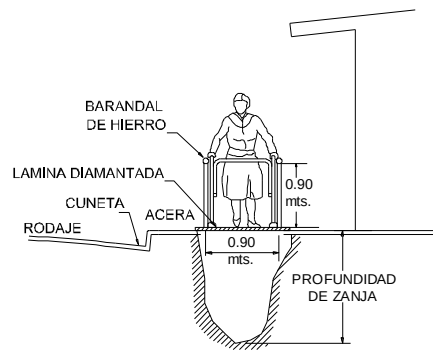
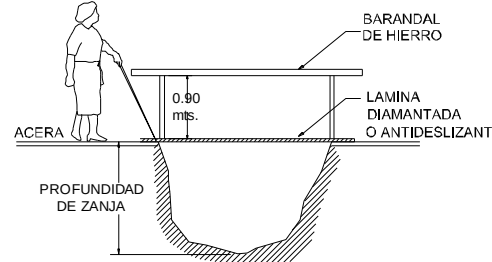
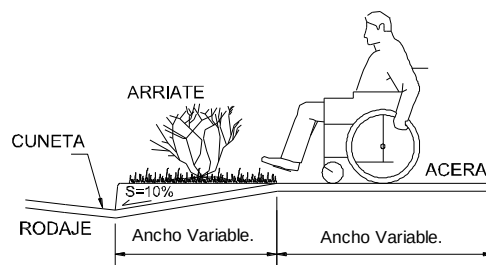
SEÑALIZACIÓN.- Es aquella información expuesta, ya sea sonora, visual, simbólica o táctil que proporciona orientación e información.

SUPERFICIE FIRME Y ANTIDERRAPANTE.- Es una superficie preparada para mantenerse firme y segura aún en caso de lluvia o humedad.

TÁCTIL. Que puede ser percibido utilizando el sentido del tacto.

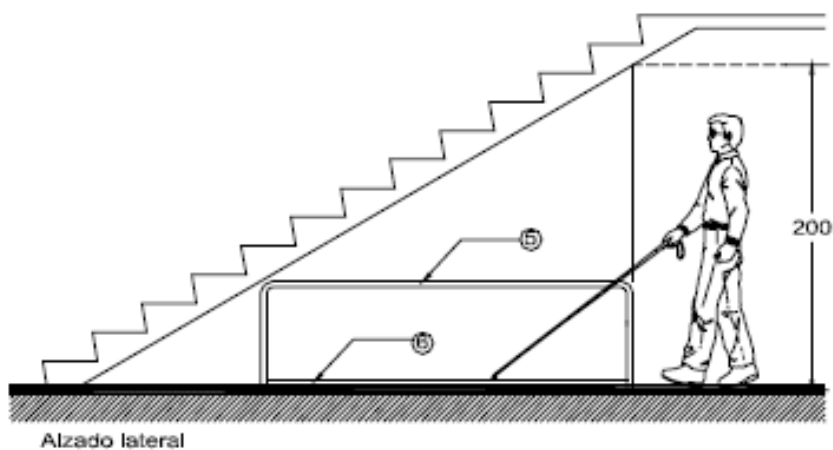
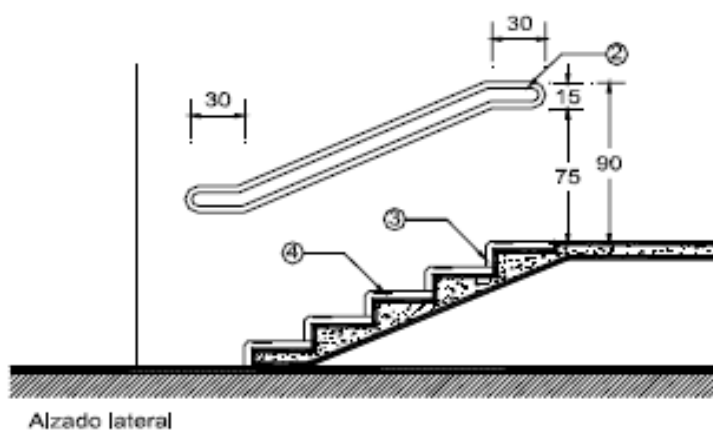
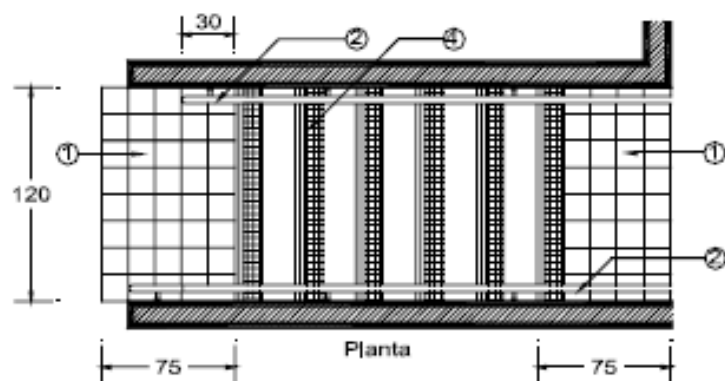
TRANSFERENCIA.- Movimiento para instalarse o abandonar una silla de ruedas. En caso de personas ambulantes con dificultades físicas, es el movimiento para sentarse o levantarse.

Anexos

ANEXO 1**ZANJAS EN VIAS PUBLICAS****RAMPAS EN LAS ACERAS O ARRIATES**

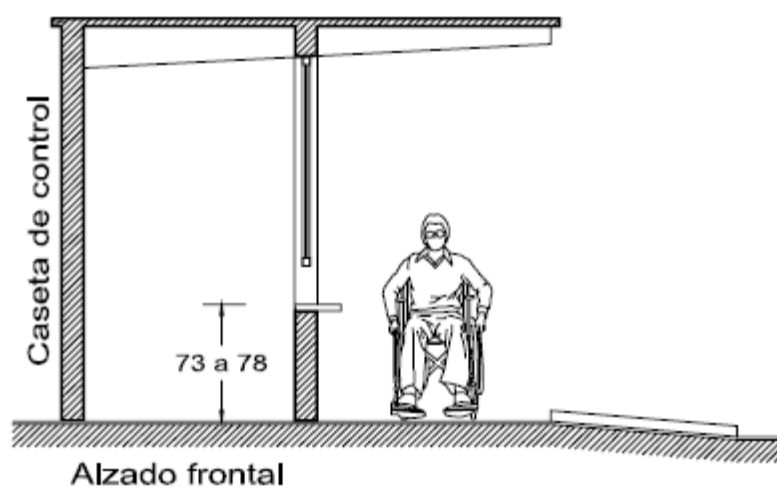
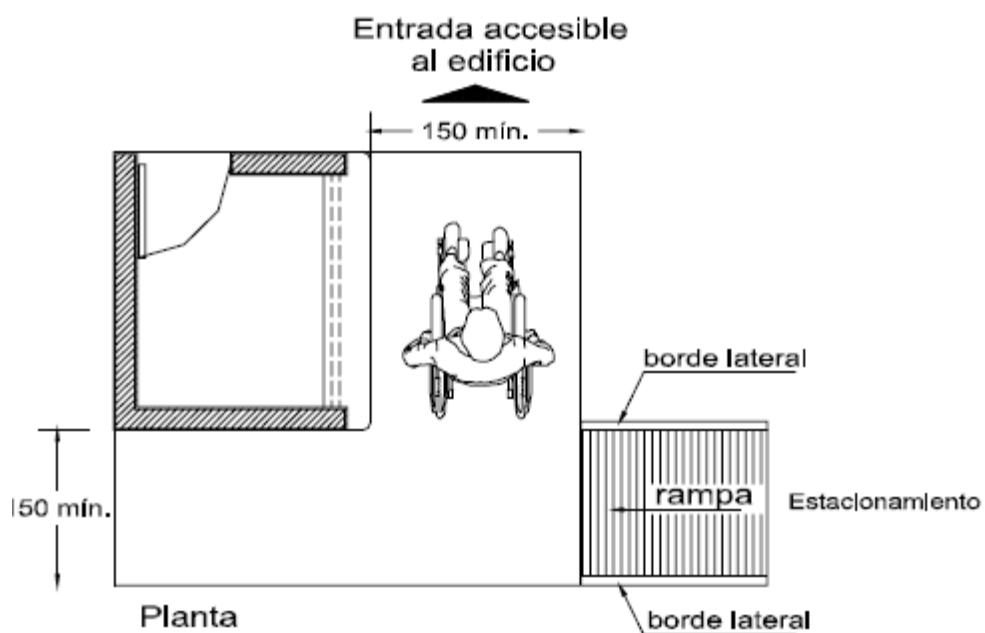
Referencia: Rampas en las aceras o arriates. Pág. 5

ANEXO 2



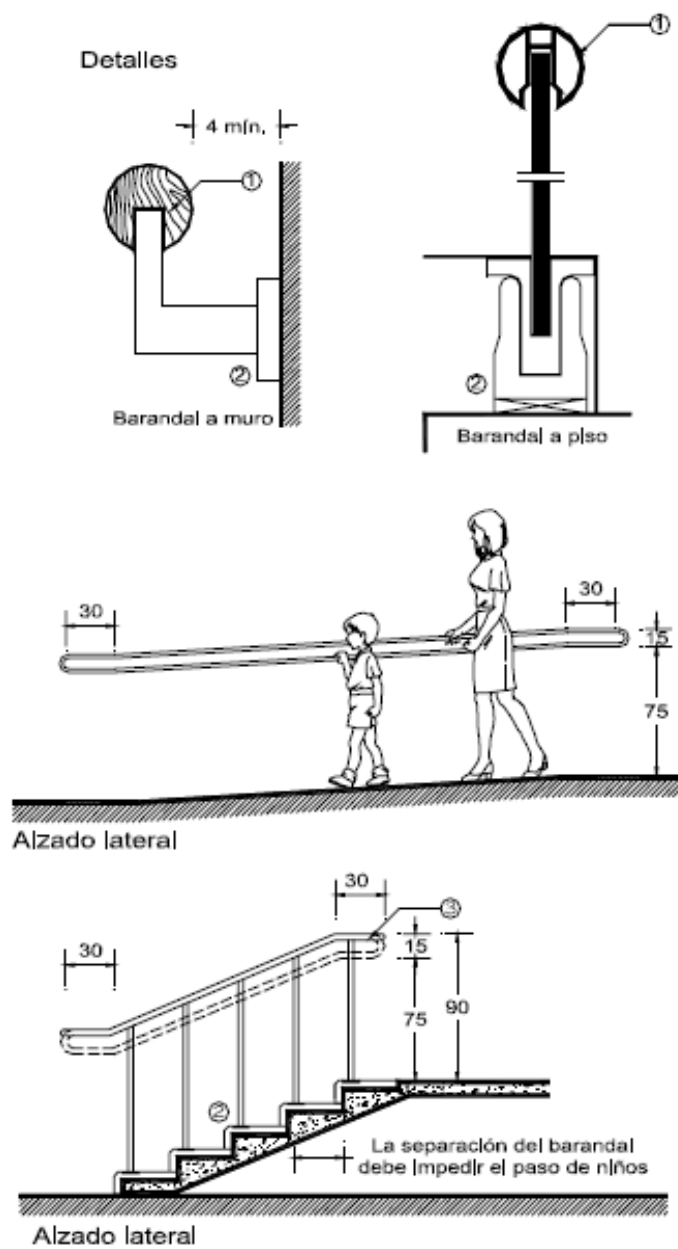
Referencia: Escaleras y Rampas. Pág. 5

ANEXO 3



Referencia: Plaza Estacionamientos de Automóviles Liviano. Pág. 6

ANEXO 4



Referencia: Pasamanos. Pág. 7

ANEXO 5

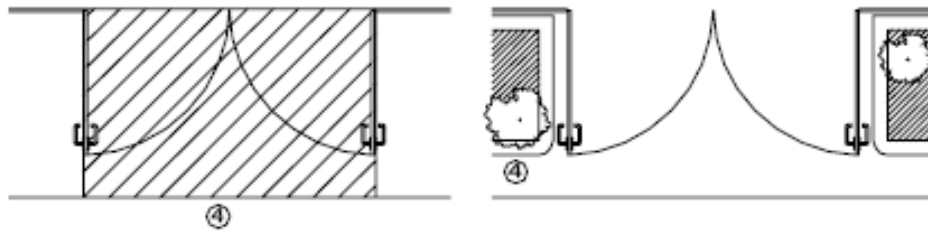
Plegadiza

Corrediza al Interior del muro

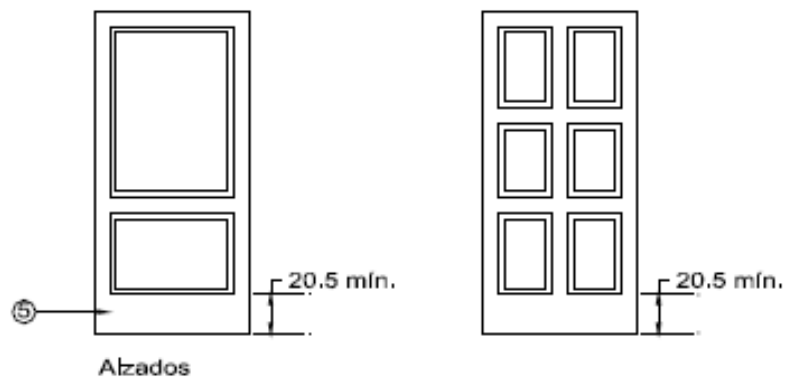


Detalles

Muros de cristal incluyendo las puertas

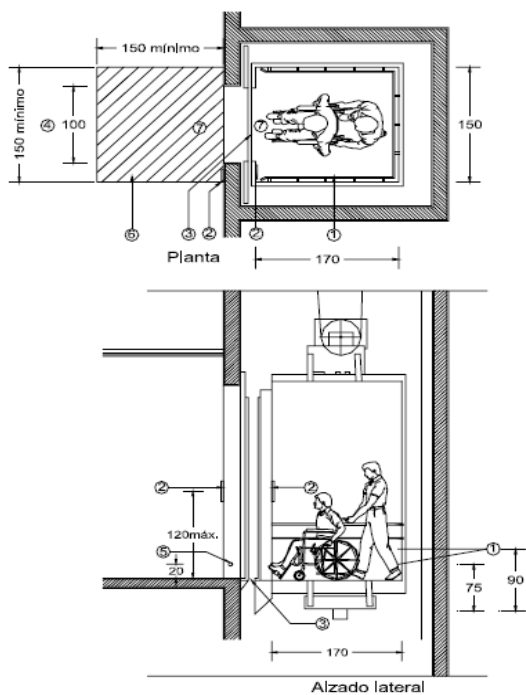
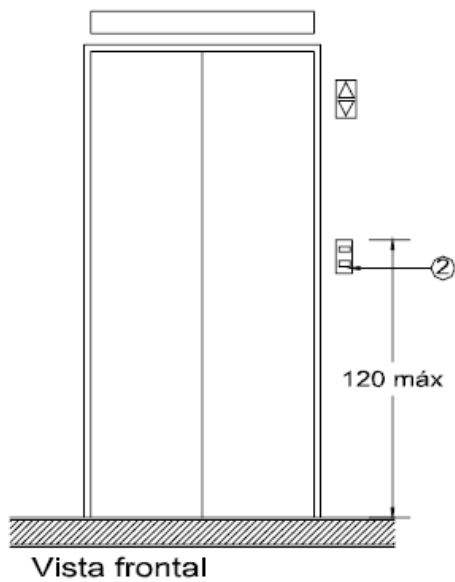


Plantas

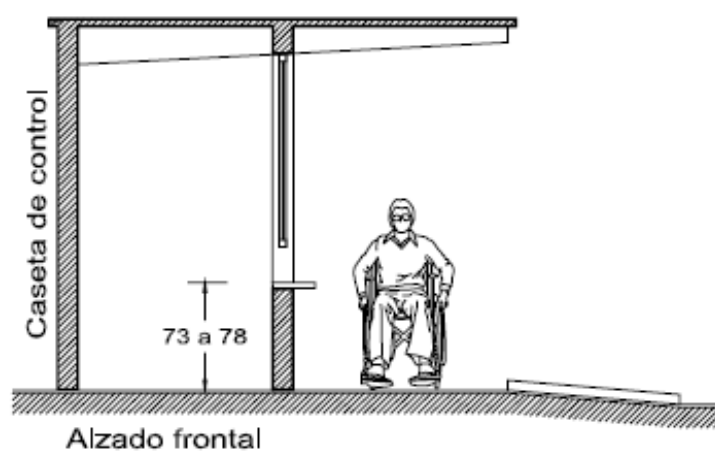
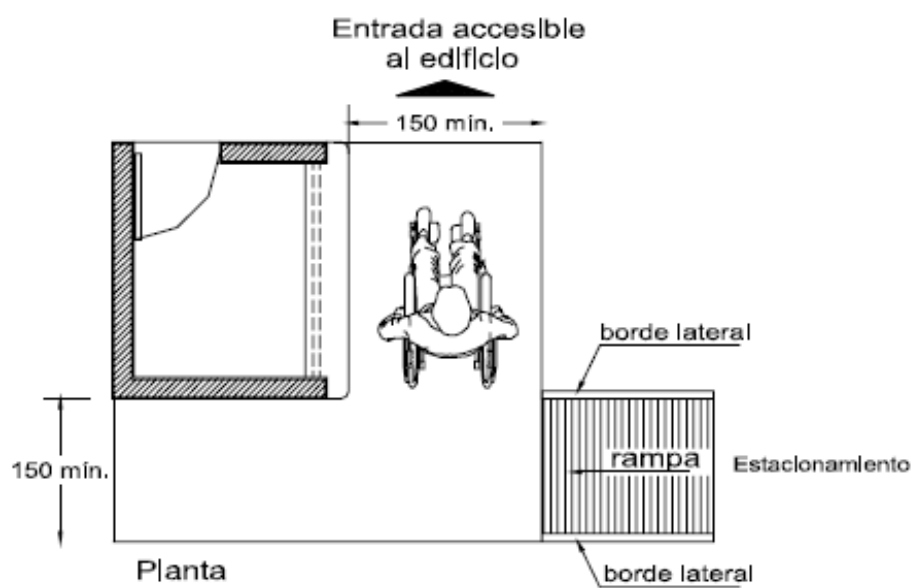


Alzados

ANEXO 6

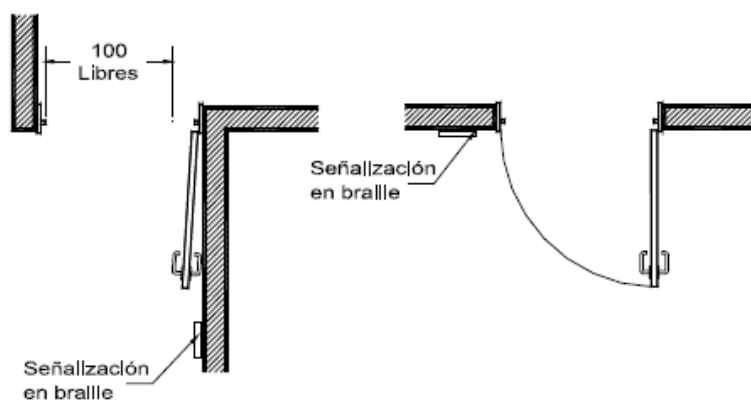
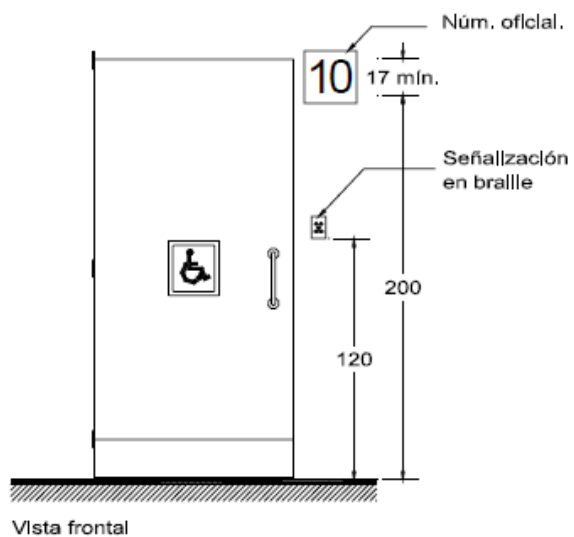


ANEXO 8



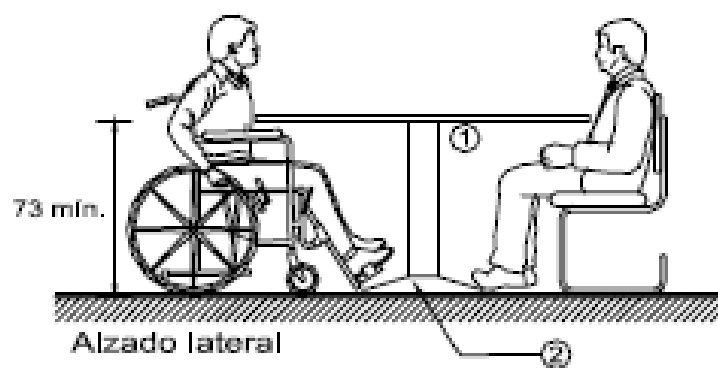
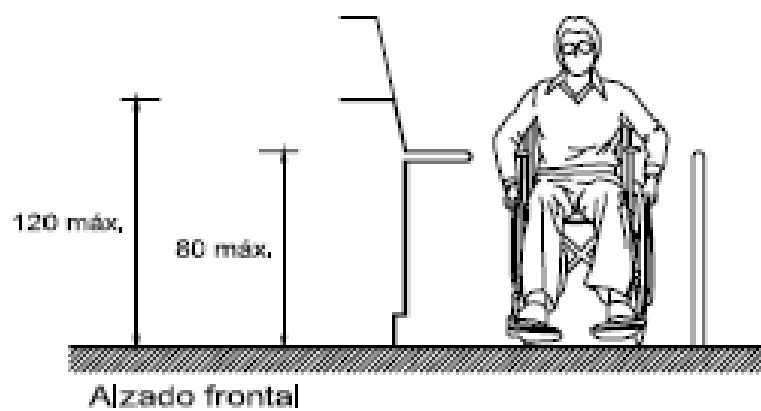
Referencia: Estacionamiento. Pág. 9

ANEXO 9



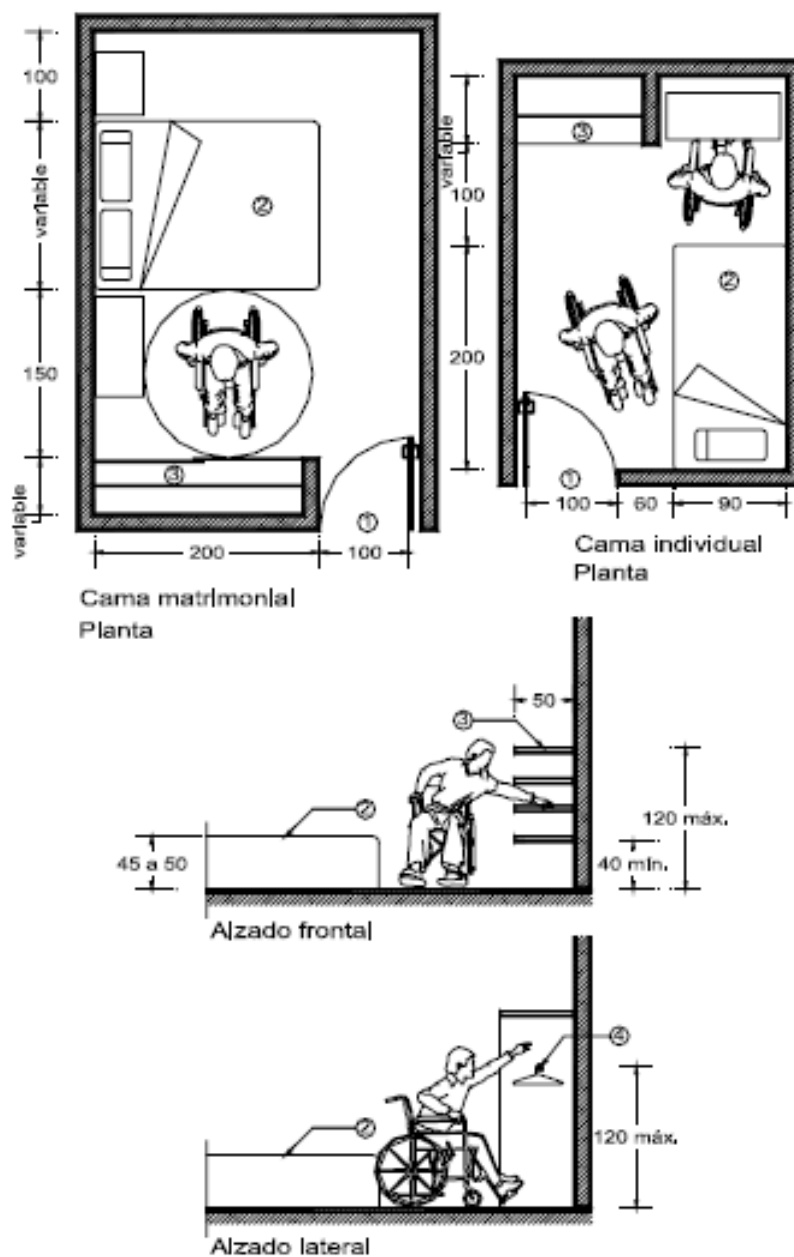
Referencia: Señalización. Pág. 10

ANEXO 10



Referencia: Restaurante. Pág. 11

ANEXO 12

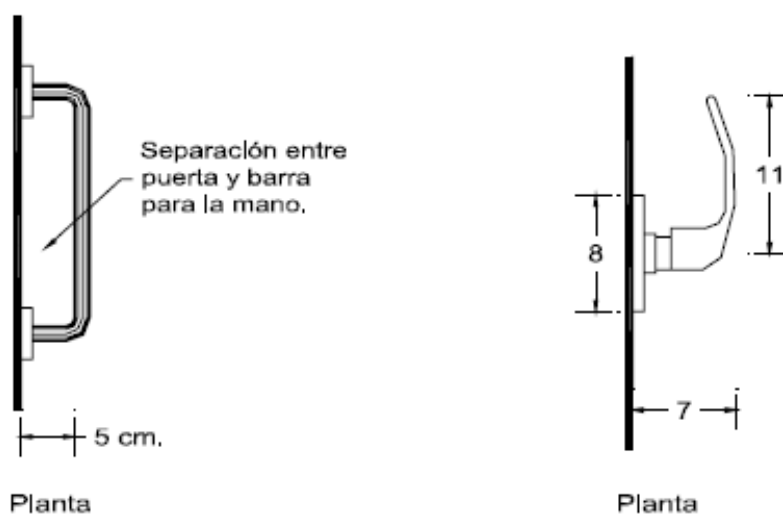


Referencia: Dormitorios. Pág. 12

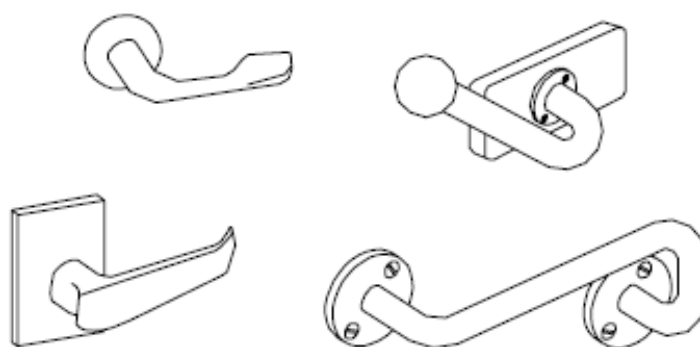
ANEXO 13

MANIJAS 11

Detalles

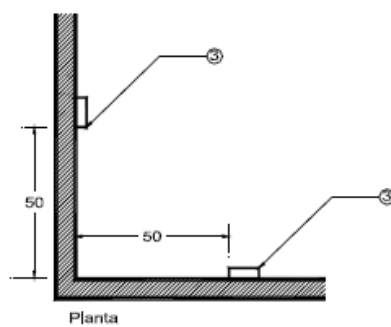
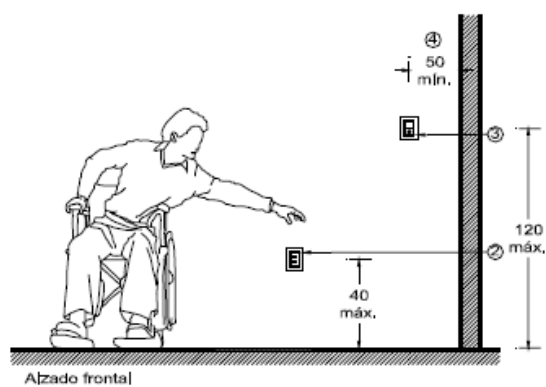
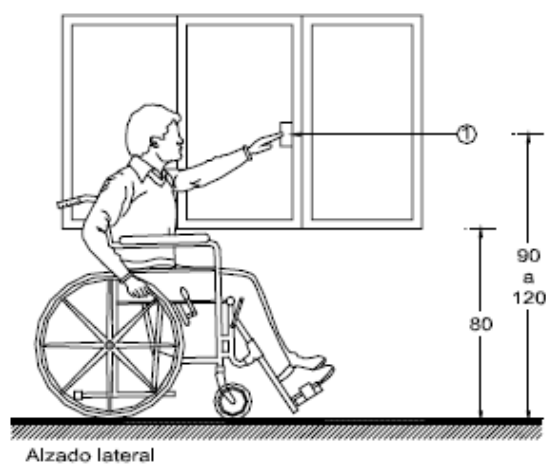


Tipos de palanca recomendables



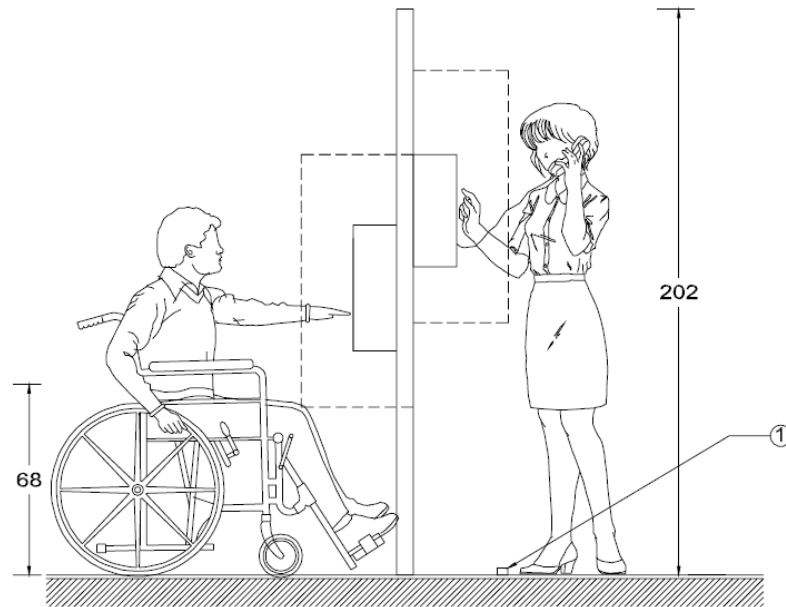
Perspectivas

ANEXO 14

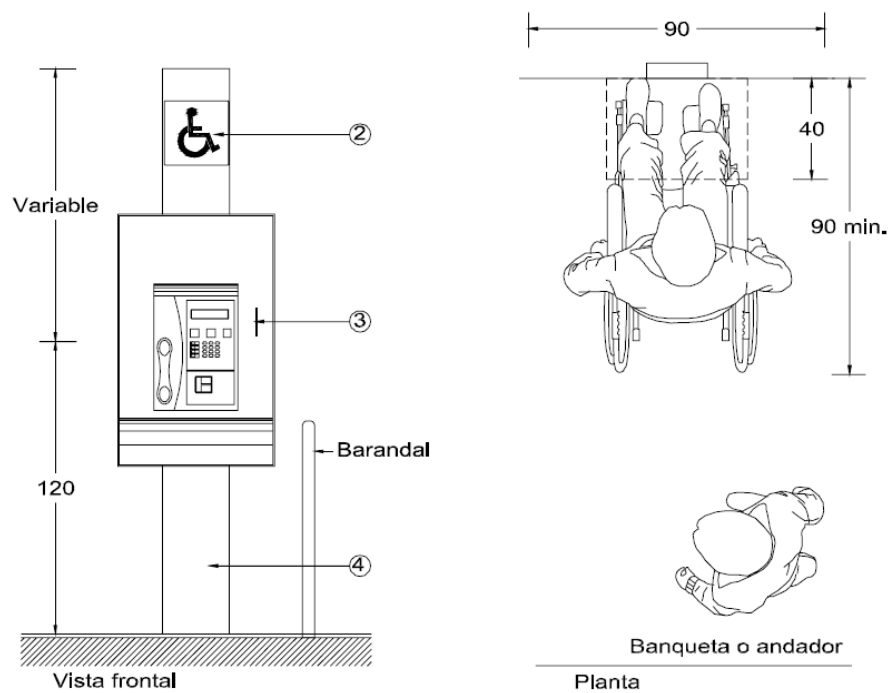


Referencia: Ventanas, Apagadores y Contactos. Pág.13

ANEXO 15



Alzado lateral

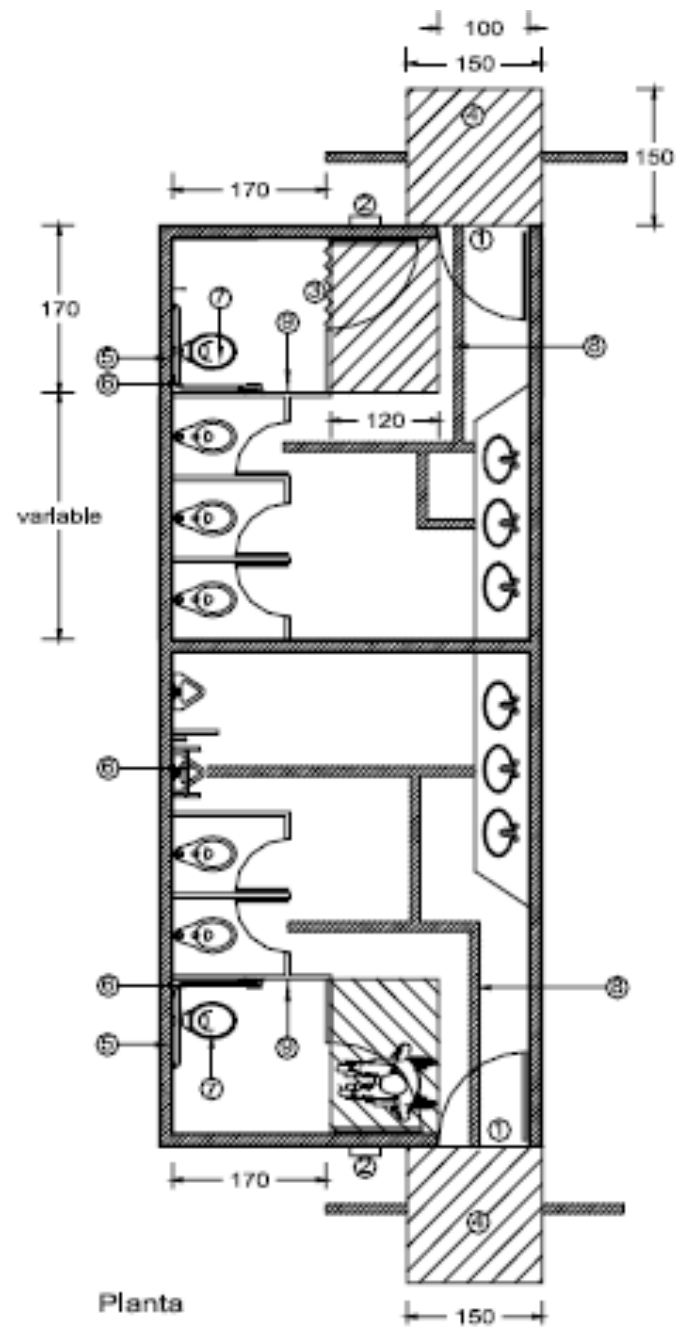


Vista frontal

Planta

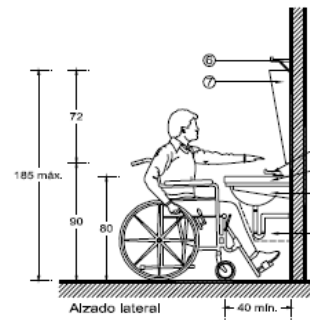
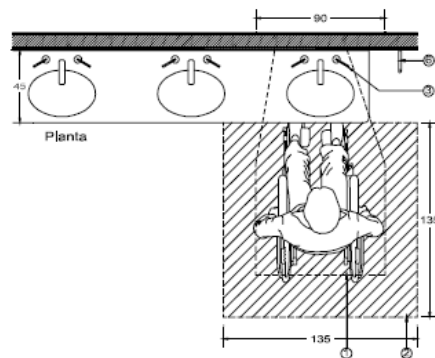
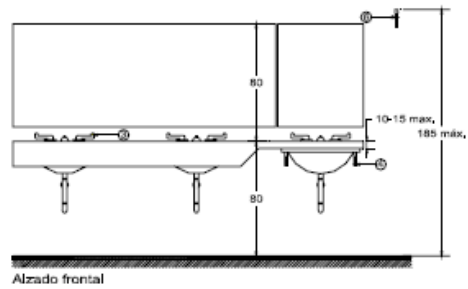
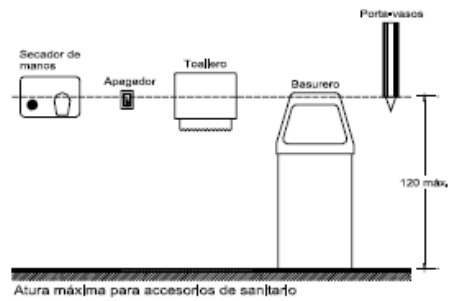
Referencia: Área De Recepcionista. Pág. 13

ANEXO 16



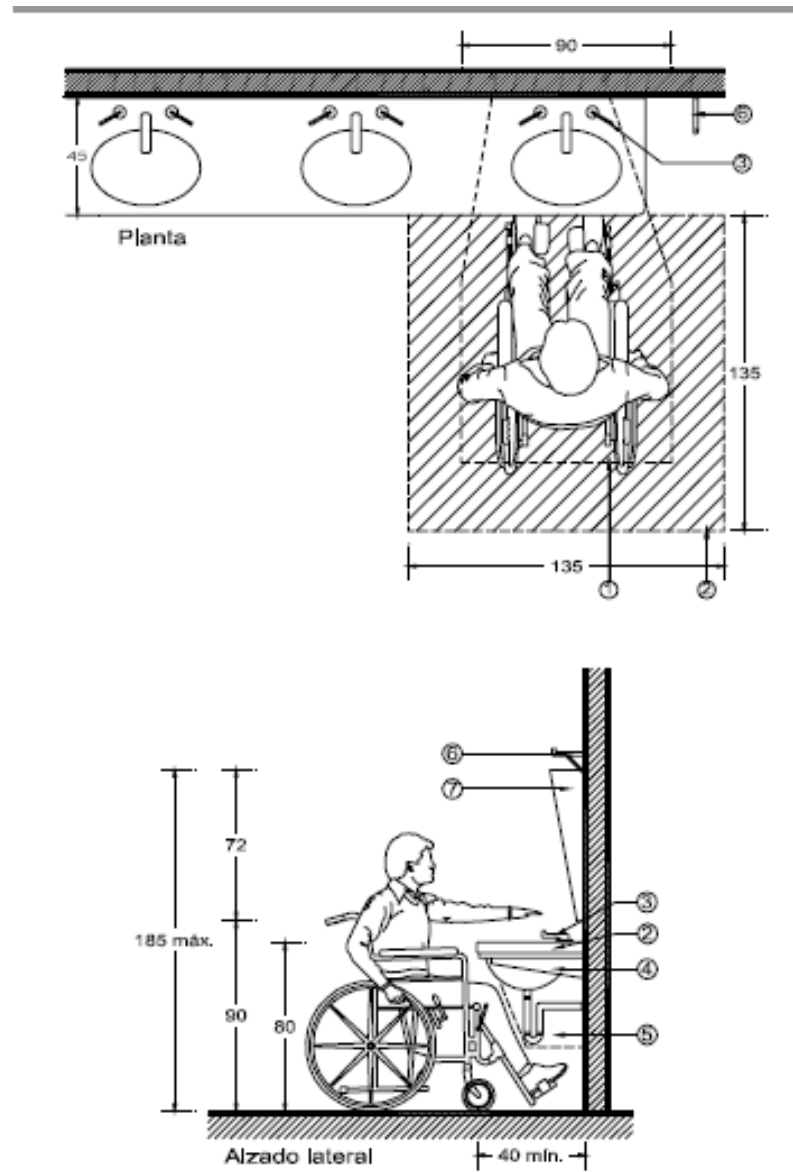
Referencia: Sanitarios. Pág. 14

ANEXO 17



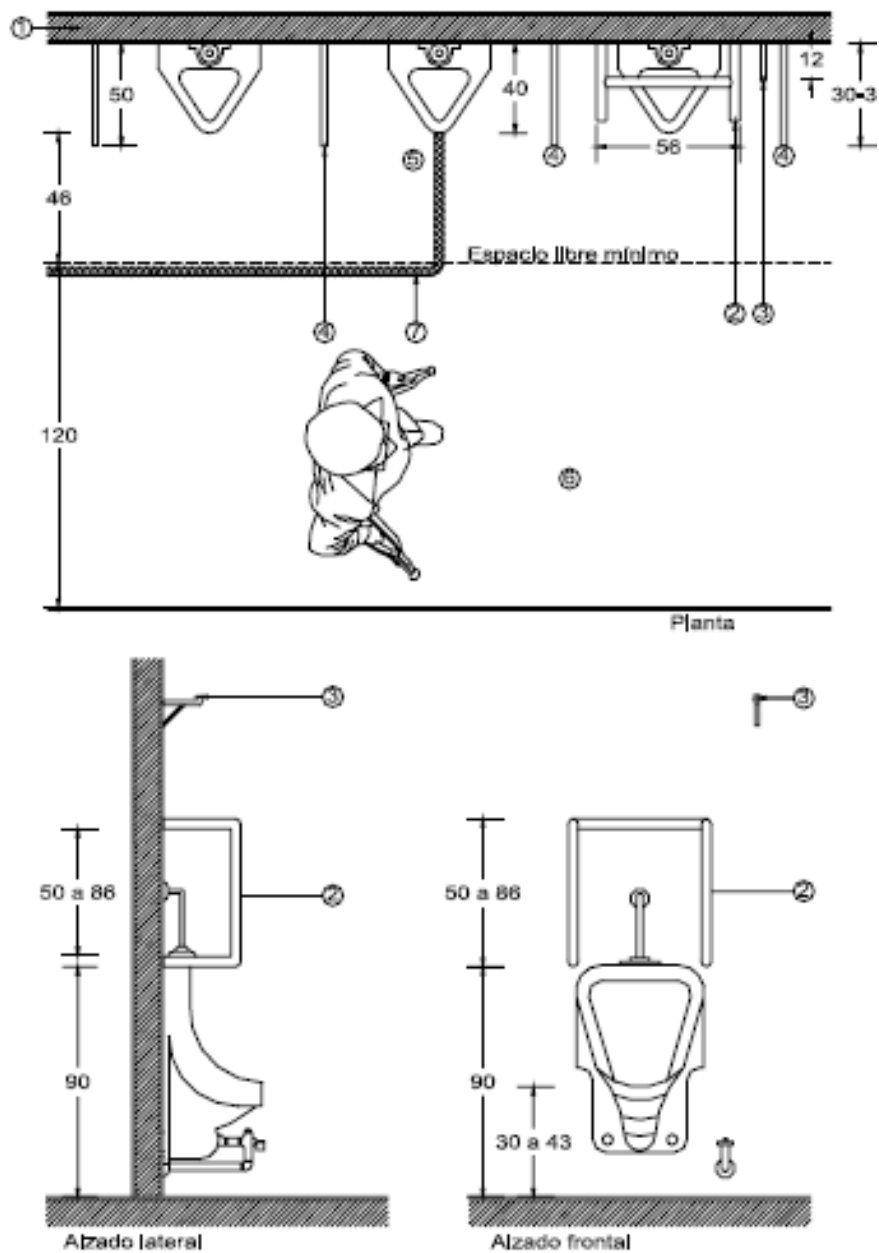
Referencia: Lavamanos. Pág. 15

ANEXO 18



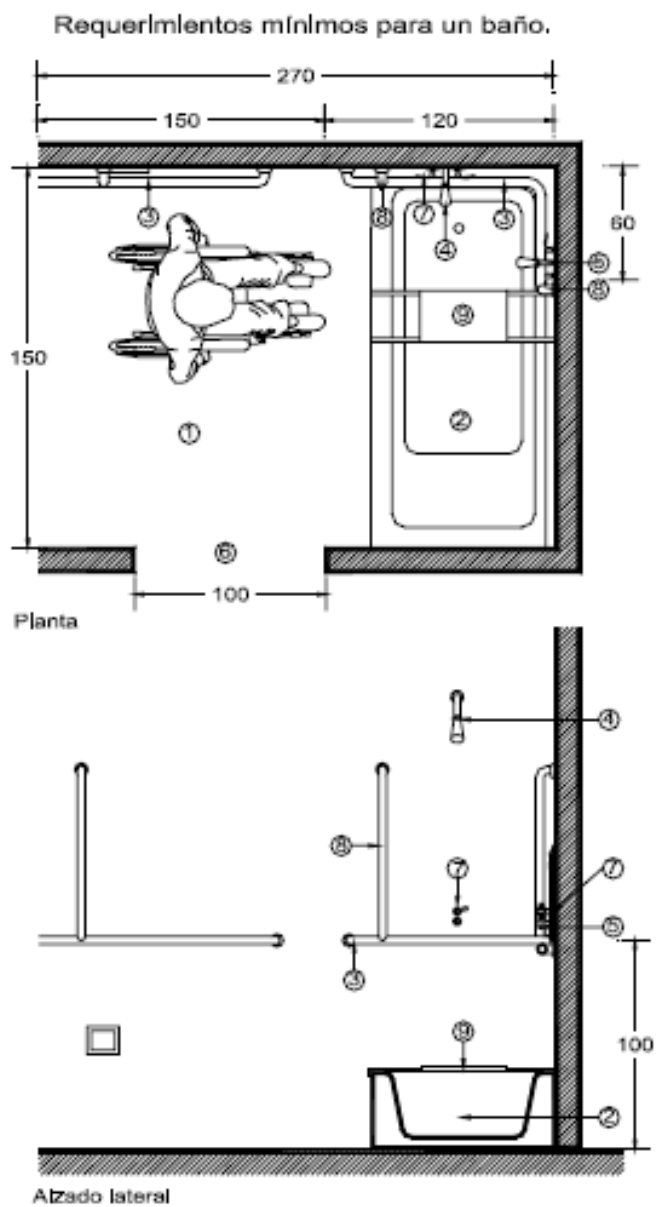
Referencia: Dimensiones Mínimas de los Espacios
para Muebles Sanitarios. Pág. 15

ANEXO 19



Referencia: Mingitorios. Pág. 16

ANEXO 20



Referencia: Tina. Pág. 16



**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



Cuestionario.

Somos estudiantes de la carrera técnica en Turismo de la Universidad Tecnológica de El Salvador, actualmente en proceso de realización del trabajo de graduación Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad en Establecimientos Hoteleros, Caso Práctico Hotel Pacific Paradise.

Agradeceremos su valiosa colaboración al contribuir con esta investigación contestando el siguiente cuestionario, la información que proporcione será tratada de manera confidencial.

Indicaciones: Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación y marque con una X en la casilla correspondiente según su criterio:

I. Información General.

Sexo: F ☐ M ☐

Edad: 18-25 ☐ 25-35 ☐ 35-45 ☐ 45-55 ☐ 55-65 ☐

1. ¿Cuál de las siguientes causas ocasiono su discapacidad?

Enfermedad ☐ Accidente ☐ Nacimiento ☐

2. A qué actividades se dedica en su tiempo libre:

Cine ☐ deportes ☐ paseos a la playa ☐

Otros especifique: _____

3. ¿Qué tipos de turismo practica en sus vacaciones?

Turismo de Sol y Playa ☐ Turismo de naturaleza ☐

Turismo Cultural ☐ Turismo de ocio ☐

Especifique otros : _____

4. Visita usted algún Centro Recreativo:

Si ☐ No ☐

Porque _____

Si su respuesta es no termina la encuesta

5. indique cuáles son los centros recreativos y porque los visita

6. Con qué frecuencia visita los centros recreativos:

Cada 15 días	☐	Una vez al mes	☐
Solo en vacaciones	☐	Nunca	☐

7. Cuando visita un centro recreativo observa que este posea señalización adecuada y accesibilidad para personas que usan sillas de ruedas:

SI	☐	NO	☐
----	-----------------------	----	-----------------------

8. conoce usted las normas de accesibilidad arquitectónicas

SI	☐	NO	☐
----	-----------------------	----	-----------------------

9. Considera usted que la falta de accesibilidad en lugares recreativos, es una barrera que limita a las personas con discapacidad física, en silla de ruedas a frecuentarlos:

SI	☐	NO	☐
----	-----------------------	----	-----------------------

Por qué? _____

10. ¿Conoce usted la normativa de accesibilidad y si considera que se cumple dentro de los establecimientos que brindan servicios turísticos?



**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



GUÍA DE ENTREVISTA.

Aplicada al tema de guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos Hoteleros caso práctico Hotel Pacific Paradise

Entrevistado: Lic. María de Los Ángeles Martínez

Parte I Datos Generales:

Lugar: Hotel Pacific Paradise

1. ¿Cuántos años tiene usted de trabajar en el Hotel?

10 años desde el 2001 hasta la fecha

2. ¿Cuáles son los mayores desafíos que el hotel debe enfrentar?

La mayor prioridad es: Es la satisfacción del cliente y el mayor desafío es: Ganar nuevos clientes de los que ya se tienen

3. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro del Hotel Pacific Paradise? Coordinadora de Mercadeo

4. ¿Qué segmento de mercado atiende actualmente el Hotel Pacific Paradise?

Son dos rubros: Familiar y Corporativo, los que más se enfoca el Hotel

5. ¿Ha considerado usted el segmento de mercado para personas discapacitadas? SI NO porque?

Si se ha considerado ya que es una parte importante para la satisfacción del cliente, por tener este tipo de segmento, lo único que sabemos que tiene una exigencia un poco mas especifica hay que tomar en cuenta cierta característica para poder atenderlos también para poder captar mas clientes, consideramos que puede ser un buen camino lograr esa accesibilidad para ellos

6 ¿Considera usted que el Hotel cuenta con una infraestructura necesaria para ofrecer comodidad a este segmento de mercado?

Actualmente se cuenta con accesibilidad pero no es la adecuada ya que tenemos una accesibilidad de cierta forma improvisada, ya que es por la forma como son las Instalaciones del hotel ya que si queremos tenerla acondicionada a la exigencias, si tenemos que trabajar un poco mas de eso a través de un proyecto que se realice, para tomar en cuenta los lineamientos necesarios para llevarlos a cabo. Pero si se han atendidos a lo largo del tiempo que el hotel a atendido a clientes con discapacidad en sillas de ruedas.

7 ¿Considera usted que pueden llegar a cumplir con la normativa vigente en cuanto a accesibilidad para personas con discapacidad física?

Si es una de las ideas que se tienen pero hay que informarse mas cuales son las normativas, aunque hay conocimientos básicos de accesibilidad a través de desplazamientos de las instalaciones, pero si podemos considerar desarrollar ese tema porque el hotel tiene esas ventajas para considerarlas.

8. ¿Por qué han decidido invertir para mejorar la accesibilidad para este segmento de mercado?

Una parte porque los mismos clientes lo piden y se ha visto que el beneficio es más amplio, tal vez no solo para el segmento de discapacitados si no que también hay accesibilidad para otros segmentos como son la tercera edad, niños y evaluamos que el beneficio va hacer más amplio, para más clientes y consideramos que la inversión va a tener más aceptación para que los clientes sientan mas comodidad y así cumplimos con satisfacer al cliente en sus necesidades

9. ¿De todos los tipos de discapacidad porque el hotel ha decidido atender solo a personas discapacitadas con sillas de ruedas? ¿Por qué?

Porque el hotel por un lado, por las instalaciones no hay muchas gradas, hay muchas zonas planas y es más fácil empezar por ese rubro, y se considera que siempre las personas discapacitadas no llegan solas siempre va algún familiar que les va ayudando, entonces es como un tema de facilitarles porque ya es el tipo de cliente que nos visita y considerar otro tipo de discapacidad, tiene que ser otro tipo de manejo con mas requerimientos que llevan más especializaciones y esta atención a persona con sillas de ruedas es el segmento más inmediato que podemos atender a corto plazo.

HORA DE DURACION: 30 MINUTOS.

CITA PREVIA PARA REALIZAR ENTREVISTA.



**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



GUÍA DE ENTREVISTA.

Aplicada al tema de guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos Hoteleros caso práctico Hotel Pacific Paradise

Entrevistado: Lic. Juan García

Parte I Datos Generales:

Lugar: Gimnasio Nacional

Parte II Contenido:

1¿En qué conociste su profesión, y cuál es su aporte con las personas con discapacidad en silla de ruedas?

Soy propietario de una empresa de alimentos, y el aporte es que soy presidente de la Asociación de Deportes donde se maneja todo tipo de deporte como el Atletismo, Natación, Básquetbol, Tenis de mesa.

2 ¿Hace cuánto tiempo se dedica a esto?

La junta Directiva esta para 4 años y es a través del INDES, pero somos una federación avalada por el INDES y se trabaja con el Ciclo para Olímpico que son 4 años sumando termina en el 2012, y luego lo agarra otra Junta Directiva, y todo va por juegos olímpicos, empiezan otros y terminan en el 2016..

3. ¿cree usted que las personas con discapacidad en silla de ruedas son tomadas en cuenta dentro de la sociedad?

Podemos decir entre comillas SI y No, porque muchos desconocemos que es lo que puede hacer una persona con discapacidad en silla de ruedas porque cuando alguien esta así decimos que ya no puede hacer nada y eso no es así, en cambio el que conoce que una persona ya rehabilitada puede ejercer cualquier función desde deportes hasta desempeñarse laboralmente.

4. ¿Cuales son las necesidades de las personas discapacitadas con relación a la accesibilidad?

Mas que todo el acceso a cualquier instalación del Gobierno, edificios siempre se encuentran gradadas, de hecho 2 años atrás ya se empezaron a romper barreras, se han visto en las calles que aunque sea mal hechas se han hecho rampitas, este gobierno le ha dado mas enfoque a la accesibilidad, a la Inclusión social donde se ha visto que se a mejorado, de hecho en las Instalaciones Deportivas hoy hay acceso para todo, el estadio, Gimnasio hay mas accesibilidad.

5. ¿Conoce usted acerca del cumplimiento de la accesibilidad para personas con discapacidad en El Salvador?

Si conozco hay una normativa del CONAIPD, lastimosamente ha quedado en pañales tibios como se dice, cuando estaba el otro Gobierno el CONAIPD tenía más poder, hoy la secretaria de Inclusión Social le ha quitado el poder , y el CONAIPD ha quedado un poco delegado, pero si tiene todos los parámetros de cómo hacer accesible toda las Instalaciones, en Ciertos lugares si se cumple en otros no, Ejemplos ley para ingresar a trabajar personas discapacitadas no hay no todos tienen personas discapacitadas trabajando en sus empresas aunque hoy en día con relación a la accesibilidad los Bancos , Centros Comerciales ya las usan pero también se da el caso que los convencionales no respetan las señalizaciones que están asignadas para personas discapacitadas

6 ¿Cree usted que se cumple la ley para personas con discapacidad en el país?

En un 50 % tal vez si el otro 50 % no porque muchos no le dan cierta importancia, se da más en el trabajo y no la cumplen porque hay muchas Instituciones dicen que no Ejemplo el Centro de Gobierno tiene muchas gradadas pueden contratar a personas pero es mas trabajo estar ayudándoles a subir tantas gradadas todos los días que mejor no lo hacen, así también en las Universidades tienen gradadas y una persona no puede prepararse por las limitantes a estar subiendo tantas gradadas todos los días.

7. ¿Cuáles son los logros más sorprendentes que ha visto en las personas con discapacidad en sillas de ruedas?

Clasificar para los juegos para Panamericanos Guadalajara 2011 el equipo de Baloncesto Femenino y Masculino y por primera vez El Salvador clasifica para los Panamericanos de Baloncesto, donde los convencionales regresan como el 30 de Octubre y ellos salen el 7 de noviembre a usar las mismas Instalaciones que usaran los convencionales.

HORA DE DURACION: 30 MINUTOS.

CITA PREVIA PARA REALIZAR ENTREVISTA.

FICHA DE OBSERVACIÓN DE COMPORTAMIENTO.

Fecha: 16 de octubre 2011.

Lugar: Gimnasio Nacional.

Hora: 5:00 PM.

Se observó:

Que las personas encuestadas no mostraban mayor interés en llenar el cuestionario y de no ser por el entrenador que llamaba uno a uno obligando a colaborar se hubiera obtenido una muestra menor que 25 ya que los otros 25 se negaron rotundamente en ayudar.

Por lo que se observó un comportamiento nada amigable, bastante antipático y poco educado esto demuestra que este tipo de personas con discapacidad física en silla de ruedas se aíslan del entorno social haciendo que las personas convencionales no se acerquen a ellos por la barrera que ellos mismos crean, son personas tímidas, muy cerradas por el miedo a ser rechazados dentro de la sociedad.

Observador: Zulma Osegueda, Ruth Gutiérrez, Marta Alas.

Lic. Juan García

Pregunta	Respuesta
3. Cree usted que las personas con discapacidad en silla de ruedas son tomadas en cuenta dentro de la sociedad?	podemos decir entre comillas si y no porque muchos desconocemos que es lo que puede hacer una persona con discapacidad en silla de ruedas porque cuando alguien esta así decimos que ya no pueden hacer nada y eso no es así, en cambio el que conoce que una persona ya rehabilitada puede ejercer cualquier función desde deportes hasta desempeñarse laboralmente
4. Cuáles son las necesidades de las personas Discapacitadas?	Más que todo el acceso a cualquier instalación de gobierno, edificios siempre se encuentran gradas, de hecho dos atrás ya se empezaron a romper barreras se ha visto en las calles que aunque sea mal hechas se han hecho rampitas, este gobierno le ha dado más enfoque a la accesibilidad a la inclusión

	social donde se ha visto que se ha mejorado, de hecho hay acceso para todo el estadio el gimnasio hay más accesibilidad.
6. ¿Cree usted que se cumple la ley para personas Con discapacidad en el país?	en un 50% tal vez si y el otro 50% no porque muchos no le dan cierta importancia, se da más en el trabajo y no la cumplen porque hay muchas instituciones dicen que no ejemplo el centro de gobierno tiene muchas gradas pueden contratar a personas pero es más trabajo estar ayudándoles a subir tantas gradas todos los días que mejor no lo hacen así también en las universidades tienen gradas y una persona no puede prepararse por las limitantes a estar subiendo tanta grada todo los días.

Licda. Marielos Martínez

Pregunta	Respuesta
5. A considerado usted el segmento de mercado para persona discapacitadas si no porque?	si se ha considerado ya que es una parte importante para la satisfacción del cliente, por tener este tipo de segmento, lo único que sabemos que tiene una exigencia un poco más específicas hay que tomar en cuenta ciertas características para poder atenderlos también para atraer más clientes consideramos que podemos ser un buen camino lograr esa accesibilidad para ellos.
6. Considera usted que el hotel cuenta con una infraestructura necesaria para ofrecer comodidad a ese segmento de mercado	Actualmente se cuenta con accesibilidad pero no es la adecuada ya que tenemos una accesibilidad de cierta forma improvisada, ya que es por la forma como son las instalaciones del hotel ya que si queremos tenerla acordonada a la exigencia, si tenemos que trabajar un poco más de eso atreves de un proyecto que se realice, para tomar en cuenta los lineamientos necesarios para llevarlos a cabo pero si se han atendido a lo largo del tiempo que el hotel ha atendido a clientes con discapacidad en Silla de ruedas.

7. Considera usted que pueda llegar a cumplir con la normativa vigente en cuanto a accesibilidad para personas con discapacidad Física?	Si es una de las ideas que se tienen pero hay que informarse cuales son las normativas, aunque hay conocimientos básicos de accesibilidad atreves de desplazamiento de las instalaciones, pero si podemos Considerar, ese tema porque el hotel tiene esa ventaja para considerarlas.
9. De todos los tipos de discapacidad porque el hotel ha decido Atender solo a personas discapacitadas en silla de ruedas porque?	porque el Hotel por un lado, por las instalaciones no hay muchas gradas, hay muchas zonas planas y es más fácil empezar por ese rubro, y se considera que las personas discapacitadas no llegan solas siempre va un familiar que les va ayudando, entonces es como un tema de facilitarles porque ya es el tipo de cliente que nos visita y considerar otro tipo de discapacidad tiene que ser otro tipo de manejo con más requerimientos que llevan más especializaciones y esta atención a personas con silla de ruedas es el segmento más inmediato que podemos Atender a corto plazo.

ANALISIS:

Podemos decir que al comparar ambas entrevistas y hacer el vaciado de información se retoma únicamente las preguntas del presidente de ASADECIR los números de preguntas: 3, 4,6 y de la entrevista de la Licda. Marielos Martínez se retomaron los números de preguntas: 5, 6, 7,9 por la razón de que justamente esas preguntas son utilizadas para comparar la información de ambas respuestas y de esa manera poder concluir que con ambas entrevistas podemos detectar que el presidente de ASADESIR al contestar la pregunta referente a cuáles son las necesidades de las personas con discapacidad física con relación a la accesibilidad es la de romper barreras arquitectónicas, mejorando la accesibilidad para estas personas por lo que el Hotel Paradise ha considerado este segmento para la satisfacción de sus clientes, para atraer nuevos clientes y ayudar de esa manera a lograr una buena accesibilidad dentro de sus instalaciones. En cuanto a si las personas con discapacidad son tomadas en cuenta dentro de la sociedad respondió el presidente que si y no ya que se desconoce del tema y se dice que estas personas no pueden valerse por sí solas y no es así por lo que el Hotel Paradise por su parte dijo que si quiere empezar a tomar en cuenta este segmento y se puede logara debido a que en las instalaciones del Hotel no hay muchas gradas y como es una manera de facilitarles a los clientes ya que es un tipo de clientes que visita el Hotel y es específicamente tomando en cuenta solo este segmento de personas con discapacidad física en silla de ruedas por la estructura del Hotel porque es

un cliente con el que cuentan y porque es el segmento más inmediato que pueden atender a corto plazo. Se menciona en la entrevista la ley y la normativa con la pregunta Cree usted que se cumple la ley para personas con discapacidad en el país? las respuestas obtenidas fueron del presidente de la asociación dijo que un 50%si cumple y el otro 50%no cumple la ley de equiparación de oportunidades más respecto al trabajo y la normativa es mas en accesibilidad pero no es respetada, simplemente no lo hacen y hasta en las universidades y el mismo gobierno no cumple la normativa es por eso que el Hotel Paradise tiene una idea y aunque pretende informarse sobre la normativa aunque cuentan con conocimientos básicos pero si consideran desarrollar ese tema en el Hotel y además hay ventajas para considerarlas.

GLOSARIO

Accesibilidad: Condiciones del entorno físico, de las comunicaciones y del transporte, que permiten el libre desenvolvimiento de todas las personas dentro de una sociedad. No debe asociarse con la ausencia de obstáculos para las discapacidades motrices, se debe evitar el reduccionismo, considerando otro tipo de discapacidades y otras condiciones en las que el entorno constituye otras limitantes.

Barreras arquitectónicas: Se entiende por barrera arquitectónica todo impedimento, traba u obstáculo físico que dificulte o impida la libertad física o sensorial de las personas físicas.

Las Autoridades públicas, llevan años regulando lo concerniente a la supresión de barreras arquitectónicas con el fin de garantizar el libre acceso al medio que nos rodea de las personas que tienen limitada de alguna manera por el acceso a ese medio

Comodidad: Calidad de cómodo conjunto de elementos necesarios para transportarse con descanso. Buena disposición de elementos para el uso que se ha de hacer de ellos. (Ayudas técnicas, timbre, pasamanos, barras, espacio físico para personas en sillas de ruedas, etc.)

Discapacidad: Restricción permanente o transitoria de una función psicológica, fisiológica o anatómica como resultado de una deficiencia orgánica.

Equiparación de Oportunidades: Proceso mediante el cual el sistema social, el medio físico, cultural, vivienda, transporte, servicios sociales y sanitarios, oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, incluidas instalaciones deportivas y de recreo, son accesibles para todos.

Integración: Es el proceso de incorporar física y socialmente dentro de la dinámica social a las personas que están segregadas y aisladas del contexto comunitario. La integración educativa-escolar se refiere al proceso de educar y enseñar juntos a niños y niñas con o sin discapacidad durante una parte o en la totalidad del tiempo.

Ley: Se llama ley a toda disposición sancionada por el poder legislativo, de acuerdo con el mecanismo constitucional.

Movilidad: Es la capacidad que tiene un individuo para desplazarse en forma eficaz en su entorno.

Normativa: Regla establecida por una autoridad, que aspira a alcanzar aplicación y validez universal, con el objeto de establecer un criterio único para resolver una problemática determinada

Vulnerabilidad: Es el estado de exposición o el tener alta probabilidad de exponerse a distintos grados de riesgo, combinado con una capacidad reducida de protegerse o defenderse contra esos riesgos y sus resultados negativos.

Seguridad: Calidad de seguro. Se aplica a los elementos y dispositivos que sirven para hacer segura las unidades de transporte (barras, circulaciones amplias, cercanía a los accesos, etc.)

Señalización: Señales de destino que orientan el recorrido que deben seguir las personas (peatones) y conductores de transporte.

Estacionamiento: Lugar o recinto reservado para estacionar vehículos.

Estacionamiento accesible: Lugar reservado para estacionar vehículos que transportan personas con movilidad reducida.

Rampa: Plano inclinado dispuesto para subir y bajar por él.