

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Diseño de un plan de accesibilidad para la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” del Cantón General Villamil Playas

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Turismo

Presentado por:

María José Tandazo Palma

Juddy Jocceline Yunga Chiquito

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2019

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a Jehová Dios, por dame salud y permitirme terminar esta etapa de mi vida; a mis padres Jorge Tandazo Reyes y Dyna Palma Flores, quienes con su amor, paciencia, esfuerzo y apoyo incondicional me han permitido culminar mi carrera universitaria. Por último, dedico este proyecto a mis profesores, amigos y compañera de trabajo Juddy Yunga Chiquito, quien me brindó su amistad desde el comienzo de la carrera, y juntas, con su ayuda y buena voluntad hicimos posible este proyecto.

María José Tandazo Palma

DEDICATORIA

Con mucho amor y esfuerzo dedico el presente proyecto a Dios, por sus bendiciones cada día de mi vida, a mis padres Daniel Yunga y Nelly Chiquito y a mis hermanos Pablo y Daniela por ser los principales motores de mis sueños, mi guía y mi luz en todo momento.

A mis abuelitos, por su presencia, sabiduría y consejos durante mi etapa universitaria.

A mi novio, por brindarme su amor y apoyo incondicional siempre. Por último, dedico este proyecto a mis profesores, amigos y compañera de trabajo María José Tandazo, con quien he forjado una excelente amistad en este viaje universitario y con quien he culminado satisfactoriamente este maravilloso proyecto.

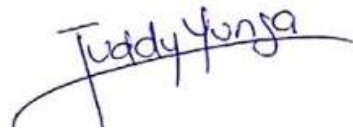
Juddy Jocceline Yunga Chiquito

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *María José Tandazo Palma* y *Juddy Jocceline Yunga Chiquito* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”

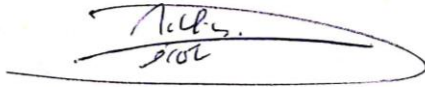


María José Tandazo Palma



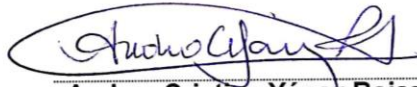
Juddy Jocceline Yunga Chiquito

EVALUADORES

Handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mathias' over 'Pecot', enclosed in a large, sweeping oval stroke.

Mathias Max Claude Pecot

PROFESOR DE LA MATERIA

Handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrea Cristina Yáñez Rojas', enclosed in a large, sweeping oval stroke.

Andrea Cristina Yáñez Rojas

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

La inexistencia de instalaciones accesibles para personas con discapacidad física y/o necesidades especiales dentro de los comedores pertenecientes a la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” conlleva al diseño de un Plan de Accesibilidad que ayude a sensibilizar a los actores involucrados y eliminar las barreras existentes para estas personas. Se tomó como modelo la guía del Gobierno de Ontario - Canadá “Cómo crear un plan de accesibilidad” (2015); en la que se realizaron entrevistas personales a los actores involucrados, observación estructurada de las instalaciones de los comedores de la Asociación y encuestas online dirigidas hacia las personas con discapacidad física o sus familiares directos que se encontraban en los alrededores de las cabañas; dichas herramientas permitieron detectar que la mayoría de los socios y su personal no poseen conocimiento relacionados a la accesibilidad; que las cabañas no poseen rampas de acceso, baterías sanitarias preferenciales y parqueos con señalética preferencial; por lo que, las personas con discapacidad física visitan una vez al año estos comedores y siempre van acompañados; además se detectó que dentro del cantón no existen normas que regulen la accesibilidad. Como conclusión se considera que las instalaciones de los comedores no son accesibles, que la falta de estas son las principales razones por las que las personas con discapacidad física no visitan este lugar y el diseño de un Plan de Accesibilidad permitirá brindar un servicio inclusivo, con igualdad de condiciones y oportunidades.

Palabras Clave: Accesibilidad, Discapacidad Física, Turismo Inclusivo.

ABSTRACT

The lack of accessible facilities for people with physical disabilities and / or special needs in the dining rooms belonging to the Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” involves the design of an Accessibility Plan that helps to the sensitization of the actors involved and remove the existing barriers for these people. The guide of the Government of Ontario - Canada “How to create an accessibility plan” (2015) was requested as a model; in which personal interviews with the subjects involved took place, structured observation of Association's dining rooms facilities and online surveys directed towards people with physical disabilities or their direct relatives who were close to the huts; these tools made it possible to detect that most of the partners and their staff had no knowledge towards accessibility; the cabins without access ramps, preferential sanitary batteries and parking lots with preferential signage; Therefore, people with physical disabilities visit these dining rooms once a year and are always accompanied; It is also detected that in the town there are no regulations that regulate accessibility. In conclusion it is considered that the dining room facilities are not accessible, that the lack of these are the main reasons why people with physical disabilities do not visit this place and the design of a free Accessibility Plan will provide an inclusive service, with equal conditions and opportunities.

Keywords: *Accessibility, Physical Disability, Inclusive Tourism.*

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	5
RESUMEN.....	6
<i>ABSTRACT</i>	7
ÍNDICE DE FÍGURAS	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE PLANOS.....	VI
CAPÍTULO 1.....	1
1. Introducción	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Justificación del problema	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo General.....	2
1.3.2 Objetivos Específicos.....	2
1.4 Marco teórico.....	3
1.4.1 Accesibilidad.....	3
1.4.2 Turismo accesible	3
1.4.3 Turismo inclusivo	4
1.4.4 Barreras de accesibilidad.....	4
1.4.5 Plan de accesibilidad	6
1.4.6 Diseño universal	6
1.4.7 Discapacidad	7
1.4.8 Personas con discapacidad	7
CAPÍTULO 2.....	9
2. Metodología	9
2.1 Observación	9

2.1.1	Observación estructurada.....	10
2.2	Entrevista	10
2.2.1	Entrevista personal	10
2.3	Encuesta	11
2.3.1	Encuesta en línea.....	11
2.3.2	Determinación del tamaño de la muestra	12
2.4	Investigación documental	13
2.5	Análisis financiero.....	14
2.6	Criterios de ética y rigor.....	14
CAPÍTULO 3.....		16
3.	Resultados y Análisis.....	16
3.1	Resultados de la observación estructurada.....	16
3.1.1	Zona de aparcamiento	16
3.1.2	Acceso	16
3.1.3	Puertas	16
3.1.4	Pavimento	16
3.1.5	Distribución del mobiliario	16
3.1.6	Mesas y sillas.....	17
3.1.7	Cuartos de baño	17
3.2	Resultados de la bitácora de observación.....	17
3.3	Resultados de las entrevistas personales	18
3.3.1	Cómo se entiende la accesibilidad.....	18
3.3.2	Instalaciones accesibles	18
3.3.3	Público de las instalaciones accesibles	19
3.3.4	Cómo se entiende la discapacidad	20
3.3.5	Principales problemas para las personas con discapacidad física o necesidades especiales	21

3.3.6	Accesibilidad de los comedores de la Asociación “15 de julio”	22
3.3.7	Mejora en las instalaciones de los comedores pertenecientes a la Asociación “15 de julio”	23
3.3.8	Políticas de accesibilidad	25
3.4	Resultados de las encuestas.....	26
3.5	Creación de políticas y estrategias en base a los resultados	26
3.6	Resultados del análisis financiero	27
3.6.1	Inversión inicial	27
3.6.2	Flujo de caja.....	29
3.7	Propuesta de adecuación de las instalaciones de los comedores de la Asociación “15 de Julio”	30
CAPÍTULO 4.....		33
4.1	Conclusiones	33
4.2	Recomendaciones	33
BIBLIOGRAFÍA.....		35
APÉNDICE		38

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1.1 Barreras de Accesibilidad.....	5
Figura 1.2 Tipos de Discapacidades según la Ley Orgánica de Discapacidades (2017)	7

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Porcentajes según el tipo de discapacidad en la Provincia del Guayas (CONADIS, 2019).....	11
Tabla 2.2 Criterios de rigor Noreña, Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica (2012)....	14
Tabla 2.3 Criterios de ética Noreña, Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica (2012)....	15
Tabla 3.1 Estrategias y acciones recomendadas	27
Tabla 3.2 Inversión	28
Tabla 3.3 Tabla de amortización método Francés.....	28
Tabla 3.4 Flujo de caja	29

ÍNDICE DE PLANOS

Plano 3.1 Adecuación de las cabañas dúplex	30
Plano 3.2 Área higiénico - sanitaria	31
Plano 3.3 Vista de planta de las cabañas y baño	32

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El balneario General Villamil Playas es uno de los principales atractivos turísticos de sol y playa que posee la provincia del Guayas y que se dedica principalmente a la actividad turística. Frente al mar se encuentran ubicadas las cabañas pertenecientes a la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio”; quienes prestan el servicio de restauración a las personas que visitan el lugar.

El fácil acceso y adecuación de las cabañas, surge como una necesidad para mejorar el servicio hacia las personas que presentan algún tipo de discapacidad o necesidad especial; ya que la Asociación no ha implementado normativas que regulen la accesibilidad e inclusión para este usuario.

1.1 Descripción del problema

A través de una entrevista previa con la Sra. Lucía Bardales, Presidenta de la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio” del Cantón General Villamil Playas, se pudo identificar que la problemática surge debido a la ausencia, el desconocimiento y el desinterés acerca de normas para regular la accesibilidad por parte de las autoridades, profesionales involucrados y prestadores de servicios del lugar; además, de la alta inversión que se necesitaría para la adecuación de las instalaciones y capacitación del personal involucrado.

El diseño de un plan de accesibilidad dirigido a la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio” ubicado dentro del balneario y que corresponde desde el Km 1.5 hasta el Km 2.5 vía Data; permitirá sensibilizar a los actores involucrados y adecuar o generar espacios que permitan la inclusión de personas con discapacidad física y/o con necesidades especiales para que puedan disfrutar con comodidad, seguridad y autonomía de sus servicios.

1.2 Justificación del problema

La escasa atención hacia la accesibilidad en espacios turísticos conlleva al diseño e implementación de un Plan de Accesibilidad dirigido a la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”; ya que representa un beneficio directo no solamente para los prestadores de servicios, sino también para los visitantes con o sin discapacidad y/o necesidad especial, al generar conciencia y acciones concretas.

El proyecto contribuye a sensibilizar a los actores involucrados hacia la accesibilidad y eliminar las barreras existentes para las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales promoviendo la inclusión; a su vez, ayuda con la economía del lugar, debido a que estas personas prefieren viajar acompañadas y en temporadas bajas, lo cual reduce la estacionalidad y mejora la calidad del destino.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan de accesibilidad para la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” del Cantón General Villamil Playas como estrategia de inclusión social.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar el nivel de accesibilidad actual con respecto a las instalaciones, atención al cliente y percepción de los actores involucrados de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” del Cantón General Villamil Playas.
2. Definir políticas y normas de accesibilidad dirigidas a la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” del Cantón General Villamil Playas.
3. Realizar un análisis de costos asociados con la planificación del proceso de implementación del plan de accesibilidad creado para la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” del Cantón General Villamil Playas.

1.4 Marco teórico

1.4.1 Accesibilidad

Como principal concepto a comprender se encuentra la accesibilidad; (PREDIF, 2003) en su informe la define de una manera clara y sencilla:

Accesibilidad es la cualidad que tienen los espacios para que cualquier persona, incluso las afectadas con discapacidad en la movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios sin sobreesfuerzos, acceder a ellos y hacer uso de sus instalaciones y servicios con comodidad.

Asimismo, Crown (2012) menciona que es la “la capacidad de brindar a las personas de todas las capacidades, oportunidades para participar plenamente en la vida cotidiana”. Mientras tanto, “Accesibilidad corresponde a un conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (IMSERSO, 2003).

Estos conceptos nos indican que la accesibilidad se refiere a la condición que deben cumplir los entornos para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan algún tipo de discapacidad puedan acceder y disfrutar de un lugar, producto o servicio.

1.4.2 Turismo accesible

Según la Organización Mundial del Turismo (2016) el turismo accesible “hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal”.

Por otro lado, Rovira-Beleta (2005) define que

El turismo accesible es el que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores.

Lo mencionado indica que la actividad turística también debe prestar atención en integrar y permitir la oportunidad de disfrute y recreación para todas las personas, independientemente de su condición.

1.4.3 Turismo inclusivo

Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018) definen el turismo inclusivo como un “turismo transformador en el que los grupos marginados se dedican a la producción ética o consumo del turismo y la distribución de sus beneficios”. De igual manera, los autores expresan que en términos de transformación social el turismo inclusivo “podría significar abordar la desigualdad, superar la separación de grupos que viven en diferentes lugares, desafiando estereotipos o historias generalizadas, y abrir a la gente a entender la situación de las minorías”.

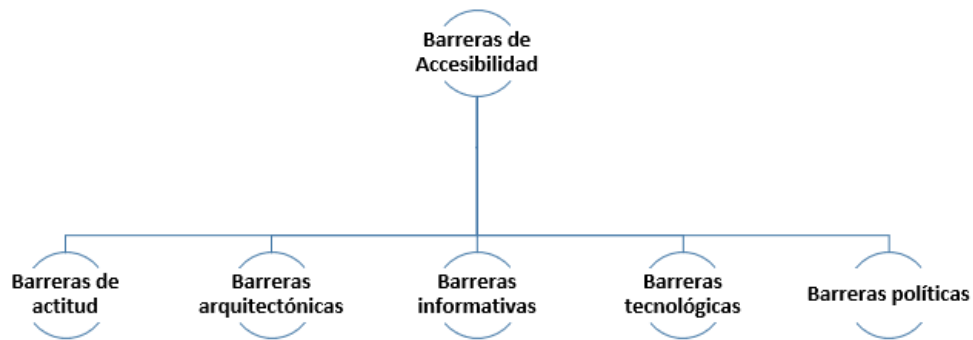
1.4.4 Barreras de accesibilidad

Existe una gran cantidad de barreras que afectan el desempeño de las personas con discapacidad en su vida cotidiana, por lo que es necesario conocer a que se refiere este término. El Gobierno de Ontario (2015) señala que “las barreras a la accesibilidad son obstáculos que hacen que sea difícil, o a veces imposible, para las personas con discapacidad participar plenamente en la vida”.

Hay que mencionar, además que la Universidad de Málaga en una de las publicaciones de su revista *Arte, Individuo y Sociedad* indican que estas barreras “dificultan la aproximación a espacios, piezas o documentos, la comprensión de su sentido o ambos aspectos, por lo que entorpecen la participación y el acceso al conocimiento de muchas personas” (Águila, 2011).

A continuación, se presenta una clasificación de las barreras más comunes que existen en la sociedad según el Gobierno de Ontario (2015):

Figura 1.1 Barreras de Accesibilidad



Barreras de actitud

Las barreras de actitud “pueden hacer que las personas con discapacidad sean tratadas de manera diferente a las personas sin discapacidad”; lo cual se aprecia comúnmente cuando las personas tratan con inferioridad, sienten lástima hacia las personas con discapacidad o se comunican directamente con las personas de apoyo al individuo en lugar de poder comunicarse directamente con ellas, entre otros.

Barreras físicas o arquitectónicas

Este tipo de barrera “ocurre en el medio ambiente y evitan el acceso de personas con discapacidades” por lo general, se las encuentra en los espacios comunes como vías, parques, aceras, muebles no accesibles, etc.

Barreras informativas o de comunicación

Las barreras informativas “surgen cuando una persona con discapacidad no puede recibir y / o comprender fácilmente la información que está disponible para otros”, ya que no existen medios o alternativas que permitan a las personas con discapacidad tener el acceso a la información y comunicación.

Barreras tecnológicas

Estas barreras se manifiestan cuando existen inconvenientes en la navegación en sitios web y/o cuando la tecnología no satisface las necesidades de las personas con discapacidad; por lo que en términos relacionado con las TIC Tim Benner - Lee y Mark Fischetti (2001) definen a la accesibilidad tecnológica como “el arte de garantizar que cualquier recurso, a través de cualquier medio, esté disponible para todas las personas, tengan o no algún tipo de discapacidad”.

Barreras políticas

Se relaciona con la falta de interés por cumplir con las leyes y regulaciones de accesibilidad que otorgan las mismas oportunidades y derechos para todos, lo que provoca un trato distinto, falta de oportunidades e incluso la exclusión de las personas con discapacidad. Fernando Alonso (2017).

1.4.5 Plan de accesibilidad

Según Crown (2012) “un plan de accesibilidad describe qué pasos tomará una organización para prevenir y eliminar las barreras de accesibilidad y cuándo lo hará”, es decir, que incluye políticas integrales que permitan la mejora en la calidad de los servicios.

1.4.6 Diseño universal

El diseño universal se define según Molly F. Story, James L. Mueller, Ronald L. Mace (1998) como “el diseño de productos y entornos para ser utilizados por la mayor medida posible por personas de todas las edades y capacidades”; además, esta filosofía “respeto la diversidad humana y promueve la inclusión todas las personas en todas las actividades de la vida” por lo que se entiende que esta filosofía no busca eliminar las barreras en el entorno, sino crear diseños sin las mismas.

1.4.7 Discapacidad

El término discapacidad significa según Muñoz (2019) “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 y social” (págs. 400-401).

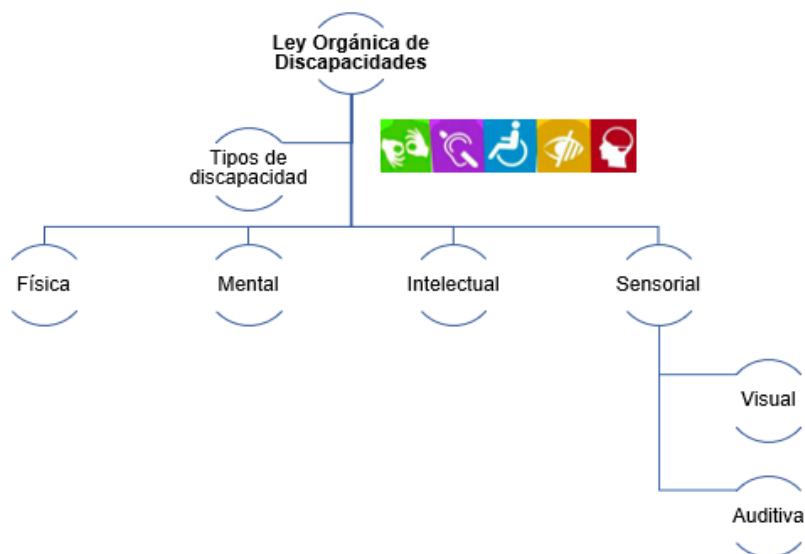
1.4.8 Personas con discapacidad

El art 6 del Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades (2017) define a una persona con discapacidad como aquella que:

Como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.

El manual de atención en derechos de personas con discapacidad en la función judicial (2015), define los tipos de discapacidad:

Figura 1.2 Tipos de Discapacidades según la Ley Orgánica de Discapacidades (2017)



Discapacidad física

Se refiere a deficiencias corporales y/o viscerales. Las primeras pueden ser evidentes como amputaciones de miembros superiores o inferiores, paraplejía o hemiparesia. Las segundas pueden implicar un daño en los órganos internos y por lo tanto ser imperceptibles, como afectaciones a pulmones o corazón, insuficiencia renal crónica terminal, entre otras. Estas enfermedades generan dificultades para caminar, subir y bajar gradas, controlar esfínteres, mantener el equilibrio, etc.

Discapacidad mental o psicosocial

Se manifiesta a través de deficiencias o trastornos de la conciencia, comportamiento, razonamiento, estados de ánimo, afectividad, y/o comprensión de la realidad (irritabilidad, depresión, inestabilidad emocional crónica).

Discapacidad intelectual

Una persona con discapacidad intelectual tiene dificultad para comprender ideas complejas, razonar, resolver problemas, tomar decisiones y desenvolverse en la vida diaria, lo cual influye en sus relaciones interpersonales y les convierte en personas fácilmente influenciables; dentro de esta categoría se encuentra el retraso mental en sus grados fronterizo, leve, moderado, grave y profundo.

Discapacidad Sensorial

Discapacidad visual. - Tienen esta discapacidad las personas que presentan ceguera o baja visión. En los dos casos se refiere a un alto grado de pérdida de visión, es decir que no ven absolutamente aún con el uso de lentes.

Discapacidad auditiva. - Se refiere a personas con sordera bilateral total y/o sordera severa de ambos oídos.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

Con el objetivo de diseñar un plan de accesibilidad que permita la inclusión de personas con discapacidad motriz y/o necesidades especiales a las instalaciones que pertenecen a la Asociación de propietarios de comedores “15 de Julio” del Cantón General Villamil Playas, se tomó como modelo la guía del Gobierno de Ontario - Canadá “Cómo crear un plan de accesibilidad” (2015) puesto que sirve como orientación para identificar las barreras de accesibilidad existentes, crear estrategias para prevenir y eliminar estas barreras y desarrollar políticas que permitan la inclusión.

La guía presenta 3 etapas para la creación del Plan de Accesibilidad tales como: determinar lo que se va a realizar, luego evaluar el nivel de accesibilidad y por último crear políticas de accesibilidad y el plan de accesibilidad, por lo que los objetivos presentados en el proyecto abarcan cada una de las fases, las cuales en conjunto y a través de técnicas de recolección y análisis de datos cualitativas y cuantitativas; permitieron desarrollar las políticas y estrategias más apropiadas para el objeto de estudio.

Primera etapa

La primera etapa del proyecto consiste en evaluar el nivel de accesibilidad con respecto a las instalaciones, atención al cliente y la percepción de los actores involucrados de la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de julio”; para su elaboración se emplearon las siguientes técnicas:

2.1 Observación

"La observación es la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" Marshall & Gretchen (1989). Existen varios tipos de observación, pero para efectos del proyecto se utilizarán los más convenientes.

2.1.1 Observación estructurada

La observación estructurada se efectuó en el balneario General Villamil Playas, a las cabañas que pertenecen a la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de julio”; bajo este tipo de observación en la cual según Malhotra (2008) “el investigador especifica con detalle lo que se va observar y la forma en que se registrarán las mediciones” (pág. 202), se realizó una ficha de trabajo para evaluar el nivel de accesibilidad actual con que cuentan las instalaciones de los comedores de dicha organización con los siguientes criterios: zona de aparcamiento, acceso, puertas, pavimento, distribución del mobiliario, mesas y sillas, menú y cuartos de baño, (ver anexo A).

Luego de realizar la observación se procedió a la categorización y codificación de la misma para realizar su respectivo análisis, validándose con fotos tomadas del lugar.

2.2 Entrevista

Según: Olabuenaga, Ruiz, & Ispizua (1989)

La entrevista es, por definición, un acto de interacción personal, espontáneo o inducido, libre o forzado, entre dos personas, entrevistador y entrevistado, en el cual se efectúa un intercambio de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador transmite interés, motivación, confianza, garantía y el entrevistado devuelve, a cambio, información personal en forma de descripción, interpretación y evaluación (pág. 174).

2.2.1 Entrevista personal

Para conocer la percepción de los actores involucrados con respecto a la accesibilidad, se efectuaron entrevistas personales a la presidenta de la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio”, al Director de Turismo del GAD Municipal de Playas y a 4 socios propietarios de los comedores que poseen mayor afluencia, (ver anexo B). Las entrevistas personales son aquellas en la que según Malhotra (2008) “los encuestados observan el cuestionario e interactúan cara a cara con el entrevistador, lo cual permite plantear preguntas largas, complejas y variadas” (pág. 301).

Una vez realizada la totalidad de las entrevistas, se procedió a transcribirlas, para luego crear una ficha de codificación, donde se separó por categoría y subcategoría los temas más relevantes y se incluyó una cita textual de los participantes y análisis la información recolectada.

2.3 Encuesta

Según García Ferrando (2003) se define como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio”.

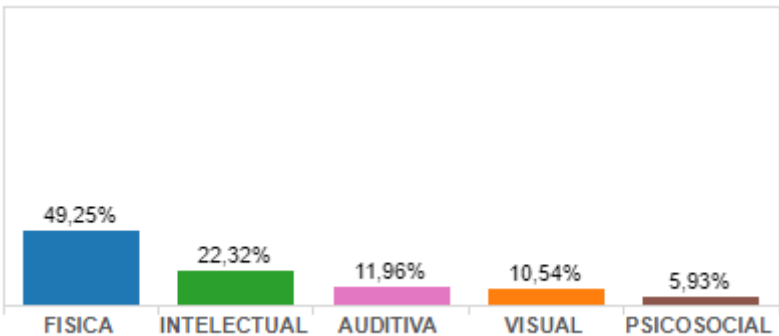
2.3.1 Encuesta en línea

Para conocer el servicio al cliente que se ofrece en los comedores ubicados frente al mar en el Balneario de General Villamil Playas, se realizaron encuestas en línea a personas con discapacidad motriz o con necesidades especiales, o a sus familiares cercanos, (ver anexo C). La encuesta en línea se define como:

Un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de una serie de preguntas utilizando el internet como medio de difusión, dichas preguntas, como una encuesta tradicional van dirigidas a una muestra representativa de la población con el fin de conocer tendencias y opiniones (QuestionPro, s.f.).

Por ello se tomó como base las estadísticas presentadas por el CONADIS (2019), de acuerdo a los tipos de discapacidad en la Provincia del Guayas, teniendo el mayor porcentaje con el 49.25% las personas con discapacidad física:

Tabla 2.1 Porcentajes según el tipo de discapacidad en la Provincia del Guayas (CONADIS, 2019)



Una vez obtenidos los datos se procedió a la tabulación e interpretación de datos; la cual fue el punto de partida para continuar con la segunda etapa del proyecto que consistió en definir políticas y normas que ayudarán a la organización a ser más accesibles.

2.3.2 Determinación del tamaño de la muestra

Para el diseño de la muestra se tomó como población finita el total de personas con discapacidad física registradas por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades - CONADIS (2019) a nivel de la provincia del Guayas, se obtuvo un total de 58.436 personas discapacitadas, de esta manera se realizó el cálculo del tamaño de la muestra con un intervalo de confianza del 94% en los resultados y un margen de error que no exceda el 6%; sin embargo, la encuesta fue dirigida también por fines de investigación a familiares directos de personas que presentan discapacidad física o necesidades especiales como fuente secundaria.

$z = 1.88$ representa el 94% de confiabilidad

$e = 0.06$ representa el 6% de error muestral

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$$n_0 = \frac{1.88^2 * 0.50 * 0.50}{0.06^2} = \frac{0.8836}{0.0036} = 245.44$$

Este valor se reemplaza en la siguiente ecuación:

$$n = \frac{245.44}{1 + \frac{245.44}{58,436}} = \frac{245.44}{1,0042} = 244.41$$

El tamaño de la muestra determinado en forma estadística fue de **244** visitantes que tengan discapacidad física o necesidades especiales, o sus familiares directos, dicho tamaño representa la muestra final que se debe alcanzar con el fin de responder a uno de los objetivos de la investigación.

El 6% de margen de error seleccionado se tomó en base a la escasez de encontrar a visitantes con discapacidad física o necesidades especiales en los comedores de la Asociación de Propietarios de comedores "15 de Julio", por ello la encuesta

estuvo dirigida a integrantes de la fundación de adultos mayores “Hilos de Plata” y el Centro de Rehabilitación “Dr. Ángel Blas Mite” ubicados en el Cantón General Villamil Playas, además de personas con discapacidad o necesidades especiales que se encontraban en los comedores ubicados frente al mar y familiares.

Segunda etapa

2.4 Investigación documental

La investigación documental según Ramírez Atehortúa & Zwerg Villegas (2012)

“Se sirve de datos extraídos a partir del análisis, revisión e interpretación de documentos que aportan información relevante para la comprensión del fenómeno. Para ello se utilizan documentos de cualquier especie tales como fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; (...) involucra tanto los documentos escritos como visuales”.

Se realizó la investigación exploratoria para la búsqueda de información acerca de normativas relacionadas a la accesibilidad en el Ecuador, además, de la revisión del reglamento de la Asociación (ver anexo D), para la revisión de políticas actuales y creación de nuevas.

Tercera etapa

Como último punto, para el análisis de costos asociados con la planificación del proceso de implementación y monitoreo del plan de accesibilidad creado para la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de julio” del Cantón General Villamil, se toma el modelo de flujo de caja de inversión, que se define según Vásquez (s.f) como “la variación de capital con respecto a las entradas y salidas de efectivo procedentes de inversiones en instrumentos financieros, generalmente deuda a corto plazo y fácilmente convertible en liquidez, gastos de capital asociados a las inversiones o adquisiciones”.

Se realizó en base al diagnóstico preliminar con el objetivo de medir la rentabilidad del proyecto con respecto a la adecuación de las instalaciones para personas con discapacidad física; del mismo modo, el proceso de capacitación del talento humano para el desarrollo de competencias y desempeño durante el servicio.

2.5 Análisis financiero

El análisis financiero es una herramienta que permite evaluar la situación y aspectos económicos de una empresa, su nivel de liquidez, solvencia, eficiencia, rendimiento, endeudamiento y rentabilidad para detectar inconvenientes y facilitar la toma de decisiones a nivel gerencial. (Nava Rosillón , 2009)

Para identificar los costos asociados con la planificación del proceso de implementación del Plan de Accesibilidad creado para la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio” del Cantón General Villamil Playas se procedió a realizar un análisis financiero.

El análisis financiero realizado consideró los costos relacionados con la inversión para la adecuación de las instalaciones y además la capacitación del personal con respecto a servicio al cliente para personas con discapacidad física o necesidades especiales por parte de una entidad privada.

2.6 Criterios de ética y rigor

La obtención de datos se realizó bajo criterios de ética y de rigor, estos permiten garantizar la calidad del estudio y asegurar la validez de los resultados en el proceso de investigación; por ello se aplicaron los siguientes criterios según Noreña, Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica (2012):

Tabla 2.2 Criterios de rigor Noreña, Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica (2012)

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS
Credibilidad	Aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado.
Validez	Interpretación correcta de los resultados y se convierte en un soporte fundamental de las investigaciones cualitativas.
Objetividad	Garantiza la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes.
Relevancia	Permite evaluar el logro de los objetivos planteados en el proyecto.

Tabla 2.3 Criterios de ética Noreña, Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica (2012)

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS
Consentimiento informado	Los participantes deben estar de acuerdo con ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Anonimato en la identidad de las personas participantes en el estudio, como a la privacidad de la información revelada por los mismos.
Manejo de riesgos	Este requisito tiene relación con los principios de no maleficencia y beneficencia establecidos para hacer investigación con seres humanos.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

3.1 Resultados de la observación estructurada

3.1.1 Zona de aparcamiento

- El área donde se encuentran ubicados los comedores de la Asociación “15 de Julio” no cuenta con parqueos reservados para personas con movilidad reducida.
- La plaza de aparcamiento no cuenta con el Símbolo Internacional de accesibilidad (SIA) pintado en el asfalto o una placa vertical.
- La dimensión de la plaza de aparcamiento para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida o necesidades especiales depende del lugar donde se parquee el usuario, debido a que ninguno de los parqueos posee señalética
- Al no contar con parqueos preferenciales reservados, ni señalética, la plaza de estacionamiento preferencial puede o no ser la más próxima al comedor.

3.1.2 Acceso

- El acceso principal no posee escalones, lo cual facilita la entrada a los comedores.
- El acceso principal a los comedores posee una anchura de más de 120 cm.
- No existe una rampa de acceso al comedor o a la zona.
- No existen bordillos para el acceso al comedor o a la zona.

3.1.3 Puertas

- Los comedores son totalmente abiertos por lo que no cuentan con puertas de acceso para los clientes.

3.1.4 Pavimento

- Existen comedores que tienen el pavimento adoquinado, sin embargo, existen otros que son de arena y no son homogéneos.

3.1.5 Distribución del mobiliario

- Las mesas y las sillas de los comedores son movibles por lo que se pueden adecuar según la conveniencia del usuario.
- El comedor cuenta con por lo menos un espacio de 150 cm de diámetro para el giro 360° de una silla de ruedas.

- Los elementos adicionales (mesas auxiliares, elementos ornamentales, etc.) no obstaculizan el paso de las sillas de ruedas.

3.1.6 Mesas y sillas

- La parte baja de las mesas posee una anchura libre inferior de aproximadamente 80 cm, altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos de 60 cm.
- Las mesas son de 4 patas.
- La altura de la mesa es de 75 y 80 cm desde el suelo.
- La altura del asiento de la silla es de 42 y 45 cm de altura.
- El establecimiento posee sillas con y sin apoyabrazos.
- Las mesas y las sillas no se encuentran fijadas al suelo.
- El establecimiento no cuenta con tronas para niños.

3.1.7 Cuartos de baño

- El acceso a los baños es de tierra.
- La puerta no es tipo corredera y no se abre hacia el exterior.
- En el interior no existe un espacio de 150 cm de diámetro entre los aparatos sanitarios.
- No cuenta con al menos una cabina accesible por lo que tampoco hay señalética.
- No cuenta con área de lavabo.
- No cuenta con accesorios como secador de manos, toallero, etc.
- El área del inodoro cuenta no cuenta con barras de soporte de cada lado.

3.2 Resultados de la bitácora de observación

Durante la observación, se pudo identificar la falta de personal que se requiere en los comedores puesto que disponen de una persona quien atiende a los visitantes además del propietario; quienes determinaron que reciben mayor afluencia de visitantes los fines de semana en el horario de 13:00 a 16:00hrs.

A su vez, indicaron que es reducida la visita de personas con capacidades especiales o necesidades especiales, puesto que no cuentan con las instalaciones adecuadas como rampas de acceso debido a los altos costos de inversión, no obstante, a la llegada de estos, se le presta la atención necesaria y un buen servicio.

3.3 Resultados de las entrevistas personales

3.3.1 Cómo se entiende la accesibilidad

Socios de la Asociación “15 de julio”

Las respuestas obtenidas dieron a conocer que tres de los cuatro socios entrevistados no tienen conocimiento acerca del término accesibilidad.

“¿Accesibilidad?, no” Socio 3 (2019).

Sin embargo, uno de ellos lo definió de la siguiente manera:

“Accesibilidad significa accesos, o sea llámese carreteras, desvíos o facilidades de tránsito para personas especiales” Socio 4 (2019).

Por lo que se entiende como las maneras de hacer fácil el acceso a un lugar para “personas especiales”.

Presidenta de la Asociación “15 de julio”

Con respecto a la presidenta de la Asociación se observó que la relaciona a la inclusión de accesos en el servicio que ellos brindan.

“Accesibilidad a todos los servicios, cosas que podamos incluirnos” (Presidenta de la Asociación (2019)

Director de Turismo del GAD Municipal del Cantón Playas

El Director de Turismo lo relacionó con los trabajos realizados y por realizar alrededor de la Asociación que permiten el acceso a este lugar y la playa.

Bueno, el termino de accesibilidad con respecto a la Asociación 15 de julio, bueno tenemos una carretera, una calle que está asfaltada, casi en su totalidad, faltan las vías de acceso para el ingreso a la playa, que no es mucho en realidad creo que serán unos 50 m a lo mucho, que eso si lo vamos a contemplar, pero ya tenemos un proyecto.

Director de Turismo Playas (2019).

3.3.2 Instalaciones accesibles

Socios de la Asociación “15 de julio”

Los socios indicaron que no tienen conocimiento acerca de los tipos de instalaciones accesibles que existen.

“No, no hay mucho conocimiento acerca de eso”. Socio 2 (2019).

Sin embargo, el socio que indicó conocer acerca del término accesibilidad mencionó que conoce acerca de estas instalaciones, pero no para el área de restaurants.

“Si tengo conocimiento, pero no está en el área de restaurant sino en el área del centro de la ciudad y también en lugares de centro de direcciones o centros comerciales, si si si las tienen” Socio 4 (2019).

Presidenta de la Asociación “15 de julio”

La presidenta de Asociación mencionó algunas opciones relacionadas a estas:

“Bueno sí, sí; rampas, acceso a los servicios higiénicos, las maniguetas” Presidenta de la Asociación "15 de julio" (2019).

Director de Turismo del GAD Municipal del Cantón Playas

El Director de Turismo, por su parte, mencionó varios tipos de instalaciones accesibles que se están haciendo dentro de la zona del malecón.

(...) en realidad todo lo que es el malecón, lo que tienen que entregarnos ahora estamos trabajando con las partes de accesibilidad, con rampas para minusválidos y para gente con algún grado de discapacidad. Acabamos de inaugurar un paradero turístico en el Km 5.7 en la zona del Arenal donde este paradero turístico que se llama San Alejo también tiene una rampa de inclusión y también tiene parqueadero para personas con discapacidad

Director de Turismo Playas (2019).

3.3.3 Público de las instalaciones accesibles

Socios de la Asociación “15 de julio”

Las respuestas de los socios indicaron que las instalaciones accesibles están dirigidas hacia las personas discapacitadas, sin embargo, no se pudo notar que ellos diferencian entre estas y las personas con necesidades especiales.

“Para ellos. Para las personas discapacitadas” Socio 3 (2019)

“Y para los niños también”. Socio 3 (2019)

“Están dirigidas justamente para las personas con necesidades especiales” Socio 4 (2019).

Presidenta de la Asociación “15 de julio”

La Presidenta de la Asociación mencionó que están dirigidas para las personas con discapacidad; relacionando este término con las personas con movilidad reducida.

“Para las personas con discapacidad, no se llaman discapacitados sino de movilidad no”
Presidenta de la Asociación "15 de julio" (2019).

Director de Turismo del GAD Municipal del Cantón Playas

Con respecto al Director de Turismo, se pudo observar que tiene un público objetivo específico para este tipo de instalaciones.

“Directamente para nuestros turistas de Guayaquil que tengan un grado de discapacidad”
Director de Turismo Playas (2019).

Por lo que se observa que mayoritariamente piensan en personas con discapacidad cuando se habla de instalaciones accesibles.

3.3.4 Cómo se entiende la discapacidad

Socios de la Asociación “15 de julio”

Para los socios entrevistados la discapacidad hace referencia a las personas necesitan de ayuda o atención especial.

“Personas que necesitan una atención especial, personas que requieren de una atención especial” Socio 2 (2019).

Asimismo, se pudo observar claramente que relacionan el término discapacidad con las personas que tienen movilidad reducida.

“Ehh, personas con problemas de movilización” Socio 4 (2019).

“Bueno uno como servidor turístico quiere ayudarle en todo lo que uno más pueda, por ejemplo, si es de ayudarle a empujar la silla uno le ayuda (...)” Socio 2 (2019).

“Pienso que necesita ayuda para poder hacerle facilitar su movilización” Socio 4 (2019).

Presidenta de la Asociación “15 de julio”

De igual manera, la Presidenta de la Asociación relacionó la discapacidad con problemas de movilidad.

“Que tienen movilidad reducida” Presidenta de la Asociación (2019).

Además, piensa en el servicio que se les puede dar para facilitar su visita a los comedores.

“O sea, tener a la disponibilidad cosas que puedan servirle por su incapacidad”
Presidenta de la Asociación "15 de julio" (2019).

Director de Turismo del GAD Municipal del Cantón Playas

Del mismo modo, el Director de Turismo relacionó la discapacidad con las personas con movilidad reducida y que necesitan una atención especial.

“No solamente las que tengan sillas de ruedas sino con algún tipo de inmovilidad o problemas al caminar o que necesiten un grado de atención (...)” (Director de Turismo Playas (2019).

Por otro lado, hizo énfasis en las facilidades y ayuda que actualmente se les brinda en el balneario y los trabajos que se realizan para comodidad de estas personas.

(...) gracias a Dios no tengo ese grado, pero hay personas que a veces viven con ese grado y que por qué no poderles prestar todas las facilidades a ellos, que esa persona puede ser un hermano, puede ser un tío, puede ser una mamá, puede ser un papá y que todos tenemos que tener ese grado de ser humano en ayudar a los demás y que si estoy en este puesto encantado de la vida trabajar por algo así.

Director de Turismo Playas (2019).

Por lo que se puede concluir en general que todos los actores relacionan la discapacidad con la falta de movilidad, excluyendo los otros tipos de discapacidades que existen.

3.3.5 Principales problemas para las personas con discapacidad física o necesidades especiales

Socios de la Asociación “15 de julio”

Los socios señalaron que el principal problema está relacionado con la infraestructura física de acceso al lugar debido a que no existen rampas.

“Muchos, como le digo, por ejemplo, aquí no hay adecuaciones como para ellos bajarse del carro y acceder al área que ellos quieren acudir, por ejemplo, digamos una rampa, (...)” Socio 1 (2019).

Los principales problemas son los accesos, llámese, más que todo son las rampas, que eso es muy muy, 100% necesario para este tipo de personas; las rampas y los lugares que puedan ser lugares lisos donde ellos puedan transitar y llegar a su destino.

Socio 4 (2019).

Presidenta de la Asociación “15 de julio”

Además de las dificultades de acceso al lugar la Presidenta de la Asociación mencionó un servicio básico y muy importante para todos, los baños.

“El acceso, acceso a la cabaña, acceso a la playa y sobre todo, este, baños adecuados”
Presidenta de la Asociación "15 de julio" (2019).

Director de Turismo del GAD Municipal del Cantón

Por otro lado, el Director de Turismo mencionó como principal problema los manubrios, que no los tienen en la actualidad, pero los inspectores de turismo de la zona sustituyen esta instalación.

Bueno normalmente cuando estas personas vienen a la playa pues no tienen manubrios, que nosotros si los estamos logrando obtener en ciertas partes, agarraderas, donde se puedan sostener estas personas, porque a veces muchas personas quieren y pensemos en todos, ¿no?, a veces hay personas adultas mayores que son parejas que necesitan bajar los dos a la playa y como digo si en todo caso no lo tenemos pero si contamos con nuestros inspectores de turismo que les pueden dar la ayuda necesaria a todas estas personas.

Director de Turismo Playas (2019)

Como resultado, los actores confirman que en el lugar existen problemas para el acceso de personas con discapacidad física o necesidad especial y lo remiten a la falta de rampas, inexistencia de baños adecuados y pasamanos.

3.3.6 Accesibilidad de los comedores de la Asociación “15 de julio”

Socios de la Asociación “15 de julio”

Debido a que ciertos comedores que pertenecen a la Asociación poseen el piso plano, con adoquines o lastreado y otros tienen arena seca; se obtuvo un porcentaje igual de respuestas positivas y negativas al indicar que los comedores son accesibles.

“Si, si son” Socio 3 (2019).

“No, no son accesibles. Tienen problemas de accesibilidades” Socio 4 (2019)

Presidenta de la Asociación “15 de julio”

Sin embargo, la Presidenta de la Asociación afirmó que estos no son accesibles e indicó a breves rasgos lo que experimentan este tipo de personas.

“No, porque es arena, es imposible, a la gente la tiene que cargar, las he visto llegar a sentar, ósea no hay accesibilidad” (Presidenta de la Asociación "15 de julio" (2019).

Director de Turismo del GAD Municipal del Cantón Playas

El Director de Turismo indicó que no todos los comedores que pertenecen a la Asociación son accesibles.

“No todas, no todas, no, en realidad no todas, pues por eso estamos trabajando” Director de Turismo Playas (2019).

Se puede concluir que los actores reconocen que a los comedores les falta adecuar sus instalaciones para que sean accesibles para todo tipo de personas independientemente de su condición.

3.3.7 Mejora en las instalaciones de los comedores pertenecientes a la Asociación “15 de julio”

Socios de la Asociación “15 de julio”

La totalidad de los entrevistados indicaron que les gustaría realizar adecuaciones en las instalaciones de sus comedores para incluir a este tipo de personas.

“Claro, claro que me gustaría” Socio 1 (2019).

“Sí, porque es para mejorar” Socio 3 (2019).

Claro que sí estaría dispuesto a adecuar mi establecimiento para que sea accesible, eso sería de mucha ayuda tanto para nosotros como más que todas las personas que está con ese tipo de problemas, se sentirían muy a gusto y siempre visitaría este tipo de lugares.

Socio 4 (2019).

Además, el hacer que el piso sea homogéneo, tener un parqueadero exclusivo para personas con discapacidad o necesidades especiales, entre otras, fueron las principales adecuaciones que les harían a sus comedores.

“Hacerlo de cemento como se dice o adoquinado exactamente. Eso es lo principal” Socio 1 (2019).

(...) que el piso sea firme, que sea de concreto de adoquines para que ellos se les pueda hacer más fácil movilizarse dentro del comedor. La llegada a la playa también podría ser más fácil, podría ser un puente donde haya el cruce para allá a la playa de los señores, pues también puede ser que se parquea puede ser que haya un guardia ahí que les ayude a bajar la silla.

Socio 2 (2019)

“Cuando vengán estar pendientes de la necesidad que ellos tienen” Socio 3 (2019).

(...) Serían rampas y serían algún tipo de acera especial para ellos, más que todo también en los parqueaderos, deben ser exclusivos para gente discapacitada; para que no pueda parquearse ningún otro vehículo sólo nomás el vehículo que trae alguna persona con algún problema especial.

Socio 4 (2019)

Presidenta de la Asociación “15 de julio”

De igual manera la Presidenta de la Asociación estuvo de acuerdo en la mejora de los comedores.

“Sí, me gustaría mucho” Presidenta de la Asociación "15 de julio" (2019).

Sin embargo, ella primero pensó en revisar los estatutos de la Asociación y luego realizar las adecuaciones físicas en las instalaciones.

“Primero los estatutos y después hacer las, como tú dices, rampas, accesos a la playa, las adecuaciones debidas” (2019)

Director de Turismo del GAD Municipal del Cantón Playas

Por último, el Director de Turismo indicó que en la actualidad no se realizan trabajos específicamente para la Asociación y sus alrededores, debido a que ya se realiza un proyecto en otra parte del balneario, pero en un futuro podría ser posible.

“(...) eso si lo vamos a contemplar, pero ya tenemos un proyecto.” (Director de Turismo Playas (2019).

3.3.8 Políticas de accesibilidad

Presidenta de la Asociación "15 de julio"

La Presidenta de la Asociación indicó que el reglamento interno de la Asociación no cuenta con políticas u ordenanzas con respecto a la accesibilidad, pero intentaron realizar trabajos relacionados al mismo.

"No, no tenemos" Presidenta de la Asociación "15 de julio" (2019).

"La verdad es que trabajamos un año por poner rampas para que bajen a la playa, pero debido a que no hay suficientes recursos, no hemos podido hacerlo, estamos en proceso" (2019).

Director de Turismo del GAD Municipal del Cantón Playas

Por otro lado, el Director de Turismo mencionó que actualmente se está trabajando en las ordenanzas municipales, ya que no han sido reguladas durante mucho tiempo.

Bueno estamos trabajando en las ordenanzas porque ya que las ordenanzas de turismo específicamente no se han tocado como casi por 10 años, no han sido reguladas, no han sido normadas, como dirección de turismo trabajamos; el concejal Roddy Loor que es el presidente de la comisión de turismo las tiene ahora en este momento, las está estipulando y las va a llevar al pleno del concejo para que sean aprobadas y en estas ordenanzas van a venir muchísimos cambios que son para el agrado de los turistas.

Director de Turismo Playas (2019).

Además, no tienen conocimiento acerca de las políticas que rige el país con respecto a la accesibilidad y los trabajos que la actualidad se realizan surgen de las necesidades que se pueden observar.

"Mmm no, nos estamos basando más en las necesidades que las personas tienen, más no en las leyes, esa es la verdad" Director de Turismo Playas, (2019).

Por lo que se concluye que el tema de la accesibilidad está presente para estos actores y se espera realizar cambios relacionados a este para la mejora del servicio y, asimismo, del destino.

3.4 Resultados de las encuestas

En base a las encuestas realizadas se evidenció la participación en mayor porcentaje de familiares de personas con discapacidad o necesidades especiales, de sexo masculino, y con un rango de edad entre 16 a 30 años, también se mostró que las personas con discapacidad y/o necesidades especiales visitan una vez al año los comedores ubicados frente al mar en el balneario de General Villamil Playas y van acompañados de sus familiares.

Los encuestados indicaron que el trato brindado a estas personas bueno, aunque la mayoría consideró que las instalaciones de los comedores fue la principal dificultad para acceder a estos, por ello, se consideran muy importante la construcción de rampas de acceso, seguido de los baños, adecuación de mobiliarios como sillas y mesas, y como menos importante el parqueadero y la señalética; además sostienen que la sociedad no está sensibilizada hacia la situación de las personas con discapacidad y/o necesidades.

Por último, señalaron que la inversión es la principal causa de la falta de instalaciones accesibles y consideran que dichos comedores no están aptos para atender a las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales.

3.5 Creación de políticas y estrategias en base a los resultados

Las políticas presentadas se tomarán en cuenta para la actualización del Reglamento Interno de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”; estas promueven el desarrollo de un trabajo en conjunto en el ámbito de accesibilidad.

1. La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” impulsará estrategias de sensibilización y capacitación con respecto a la discapacidad dirigida a los socios y sus colaboradores.
2. Los socios y los colaboradores pertenecientes a la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” no realizarán discriminación alguna al turista con discapacidad y/o necesidad especial.
3. La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” brindará las mismas oportunidades y derechos a los comensales con y sin discapacidad y/o necesidad especial.

4. La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” tendrá a disposición sus instalaciones en buen estado y correcto funcionamiento.
5. La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” trabajará para mejorar la oferta turística accesible de sus instalaciones.

A partir de estas políticas se crean estrategias las cuales indican cómo se pretende cumplir estas políticas, y como complemento se presentan las acciones recomendadas donde se señalan los planes operativos para cumplir las estrategias.

Tabla 3.1 Estrategias y acciones recomendadas

ESTRATEGIAS	ACCIONES RECOMENDADAS
Promover estrategias de sensibilización y capacitación con respecto a la discapacidad dirigida a los socios y sus colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir capacitaciones del personal técnico del CONADIS. • Recibir capacitaciones con entidades privadas.
Mejorar la oferta actual de los espacios físicos en los comedores pertenecientes a la Asociación para que sea accesible	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitar estacionamientos vehiculares preferenciales. • Instalar señalética de estacionamiento preferencial. • Adecuar espacios antideslizantes de uso preferencial. • Disponer de rampas de acceso de uso preferencial • Crear un área higiénico-sanitaria con al menos una cabina preferencial para damas y caballeros bajo previa aprobación del Ministerio del Medio Ambiente.
Fortalecer el servicio al turista con discapacidad y/o necesidad especial	<ul style="list-style-type: none"> • Crear normas para el mejor trato hacia el turista con discapacidad y/o necesidad especial. • Recibir capacitaciones por medio del personal técnico del CONADIS o entidades privadas.

3.6 Resultados del análisis financiero

3.6.1 Inversión inicial

La inversión inicial corresponde a la capacitación de los socios y colaboradores por una entidad privada, y a la adecuación de las instalaciones de los comedores de la Asociación “15 de Julio” en la que se incluye:

- 1 señalética de estacionamiento vehicular preferencial por cada cabaña dúplex (70 cabañas).
- Rampa interna de madera por cada comedor (18 m2).

- Rampa de madera externa para el acceso hacia el área de hamacas (14.4 m2).
- Construcción de área higiénico-sanitaria con una cabina preferencial para damas y caballeros respectivamente y 4 cabinas normales (14 m2). - Previa aprobación del Ministerio del Medio Ambiente.

Tabla 3.2 Inversión

Materiales	Cantidad	Medida	m2	Valor m2	Valor Unit	Valor/Socio	Valor total
Base de hormigon	70	U			\$ 14,00		\$ 980,00
Placa de aluminio	70	U			\$ 25,00		\$ 1.750,00
Mano de obra							\$ 700,00
Madera "dormilón" construcción por m2 (rampa interna 15x1.20)	70	U	18	\$ 40,00		\$ 720,00	\$ 50.400,00
Madera "dormilón" construcción por m2 (rampa externa 12x1.20)	70	U	14,4	\$ 40,00		\$ 576,00	\$ 40.320,00
Construcción por m2 (baños 5.40x4)	1	U	14	\$ 500,00			\$ 7.000,00
Capacitacion privada	70	U				\$ 37,14	\$ 2.600,00
Total Inversion						\$ 1.333,14	\$ 103.750,00

El costo total de inversión es de \$103.750,00. A cada uno de los socios les corresponde invertir un aproximado de \$ 1.350,00 para la construcción de las rampas de acceso y capacitaciones del personal con respecto a la accesibilidad; en cuanto a el área higiénico - sanitaria y señalética les corresponderán a las entidades públicas pertinentes.

A continuación, se presenta distribuido el financiamiento:

Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” – Fondos propios

La inversión para la adecuación de instalaciones y las capacitaciones se realizarán a través de fondos propios de cada socio, quienes podrán realizar un préstamo bancario corporativo a la entidad financiera que mejor consideren por un aproximado de \$1.500,00.

Tabla 3.3 Tabla de amortización método Francés

Período	Cuota	Interés	Amortización	Capital Vivo
0	0,00	0,00	0,00	\$ 1.500,00
1	557,61	270,00	287,61	1212,39
2	557,61	218,23	339,38	873,01
3	557,61	157,14	400,47	472,55
4	557,61	85,06	472,55	0,00

La tabla de amortización bajo el método Francés muestra un ejemplo del calendario de pagos con cuotas anuales constantes al hacer un préstamo por el valor de la inversión.

Sector Público

Se contará con la colaboración del GAD Municipal del cantón Playas, el Ministerio del Medio Ambiente y la Comisión de Tránsito del Guayas para la instalación de señalética de estacionamiento vehicular preferencial y la construcción del área higiénico-sanitaria, esta última siendo revisada, modificada y aprobada por el Ministerio del Medio Ambiente.

3.6.2 Flujo de caja

El flujo de caja presenta a detalle los ingresos por ventas anuales multiplicado por el porcentaje de discapacitados que visitarían los comedores, aumentando el 1% cada año; además se muestran los costos fijos, variables y administrativos de las cabañas con un 1.5% de inflación en cada año, el interés a pagar por el préstamo bancario de \$1.500,00 y las utilidades anuales en un plazo de 5 años.

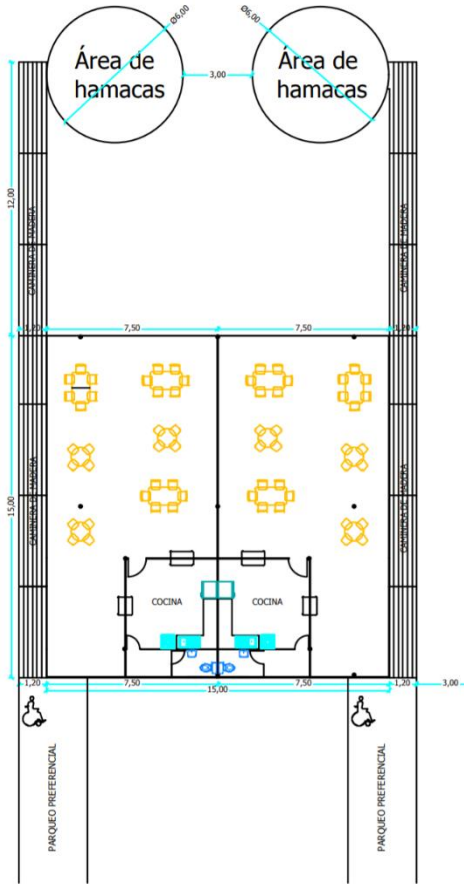
Tabla 3.4 Flujo de caja

	0	1	2	3	4	5
Ingresos		8522,80	8808,80	9094,80	9380,80	9666,80
Costos (fijos, variables y administrativo)		-5604,00	-5884,20	-6178,41	-6487,33	-6811,70
Interes		-270,00	-218,23	-157,14	-85,06	
Utilidad neto antes imp		2648,80	2706,37	2759,25	2808,41	2855,10
Impuesto a la renta 12%		-317,86	-324,76	-331,11	-337,01	-342,61
Utilidad neta		2330,94	2381,61	2428,14	2471,40	2512,49
Inversion	-1500,00					
Amortizacion		-287,61	-339,38	-400,47	-472,55	
Flujo	-1500,00	2043,33	2381,61	2428,14	2471,40	2512,49
	VAN	6336,37		TIR	144,32%	
		Tasa retorno de la inversion			15%	

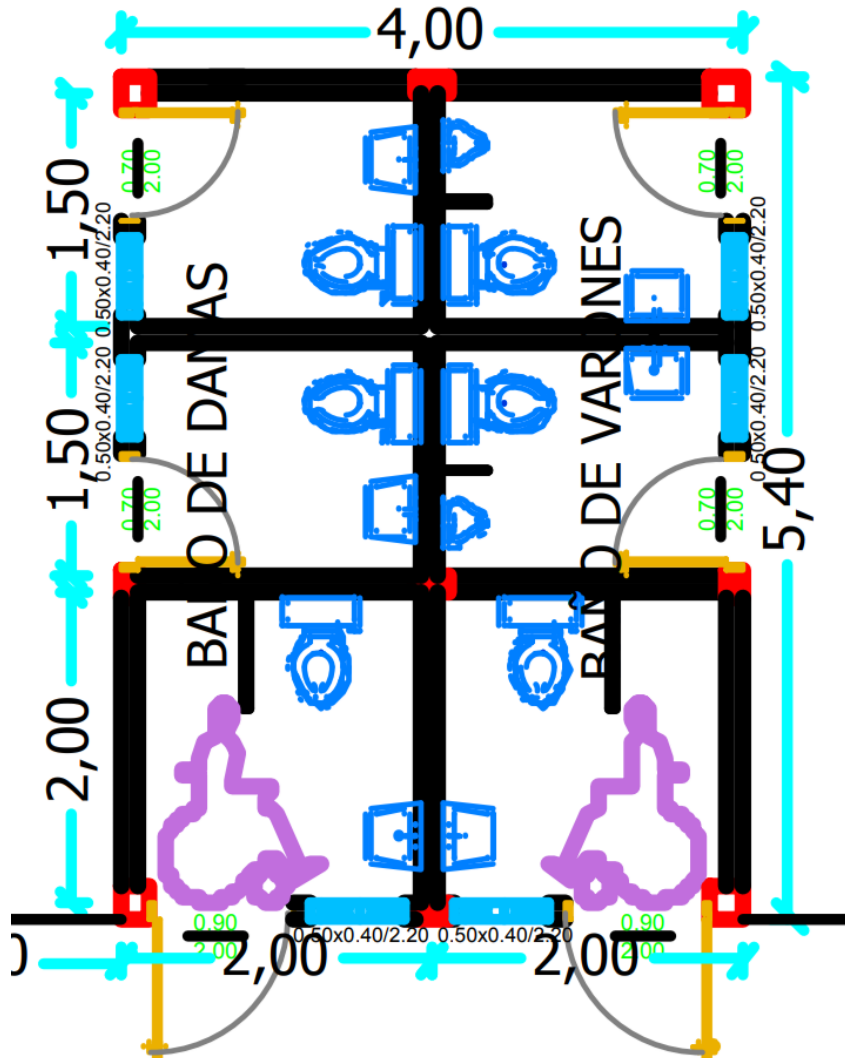
Por último, se muestra el valor del VAN y TIR con una cifra positiva, lo cual indica que se recuperará la inversión y el proyecto es rentable.

3.7 Propuesta de adecuación de las instalaciones de los comedores de la Asociación “15 de Julio”

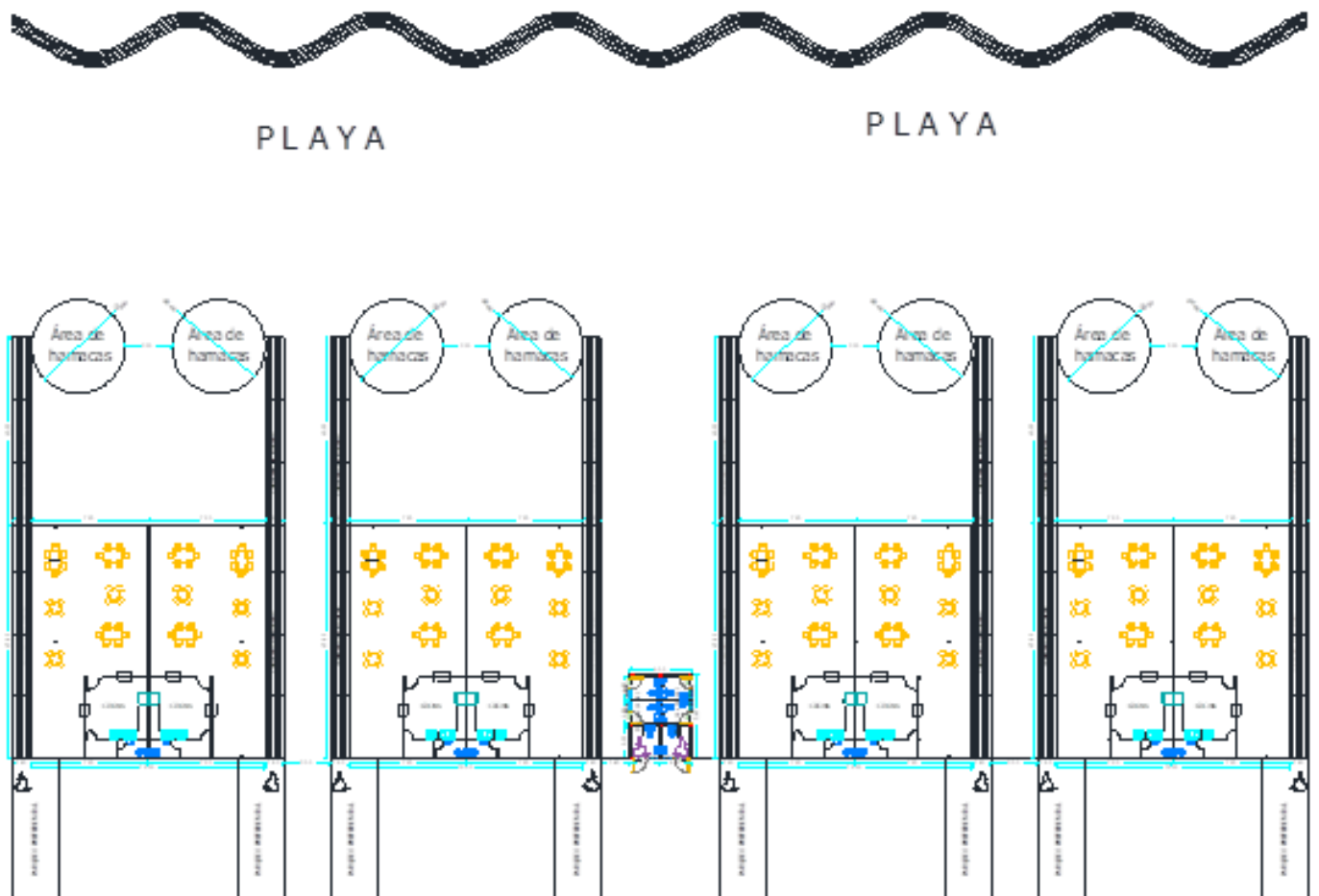
Plano 3.1 Adecuación de las cabañas dúplex



Plano 3.2 Área higiéxico - sanitaria



Plano 3.3 Vista de planta de las cabañas y baño



CAPÍTULO 4

4.1 CONCLUSIONES

- Las instalaciones de los comedores de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” no se encuentran adecuadas para recibir a clientes con discapacidad física y/o necesidades especiales.
- La inexistencia de rampas de acceso y baños adecuados son las principales razones por las que las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales no visitan los comedores de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”.
- El desconocimiento, la falta de interés y la inversión financiera serían las principales causas por las que no se han realizado construcciones y adecuaciones en las instalaciones de los comedores de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”.
- El mayor porcentaje de los socios y sus colaboradores carecen de conocimientos relacionados a la accesibilidad, mientras que la Presidenta de Asociación y el Director de Turismo conocen aspectos básicos relacionados al tema.
- El diseño de un Plan de Accesibilidad permitirá a la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” brindar un servicio inclusivo.
- La ejecución del Plan de Accesibilidad creado para la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” tiene una inversión aproximada de \$103 750,00.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD Municipal de Playas realizar campañas de sensibilización hacia la accesibilidad y discapacidad para conocer acerca del tema y promover una sociedad que brinde servicios inclusivos.
- Se recomienda la creación de normativas relacionadas a la accesibilidad para los espacios de uso público y de la planta turística dentro del Cantón Playas.
- Para alcanzar lo propuesto, es necesaria la participación de los socios, sus colaboradores y de los actores involucrados durante todo el proceso de la ejecución del Plan de Accesibilidad.

- Se recomienda a la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” considerar incluir a personas con discapacidad dentro del ámbito laboral y promover la inclusión.
- Se recomienda monitorear el Plan de Accesibilidad cada dos años como herramienta de medición de los avances realizados y su actualización.
- En la elaboración de futuros proyectos se recomienda utilizar un margen de error del 5% para obtener resultados más exactos.

BIBLIOGRAFÍA

- ACCEPLAN. (2003). España. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Im
- Águila, L. (2011). Accesibilidad e inclusión en espacios de arte: ¿Cómo materializar la utopía? *Arte, Individuo y Sociedad*, 77 - 90.
- Alles, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia: revista interdisciplinar*, 9, 211-224.
- Alonso, F. (2007). *UMA Editorial Universidad de Málaga*. Obtenido de <http://www.revistas.uma.es/index.php/trans/article/view/3095/2859>
- Alonso, Fernando. (2017). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *Revista de Traductología*, 15-30.
- Castro Silva, H. F., Diez-Silva, H. M., & Quijano Brand, L. F. (2013). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20628498002.pdf>
- Claudia Esmeralda Pardo Enciso, O. L. (2014). *ScienceDirect*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700187#sec0050>
- CONADIS. (noviembre de 2019). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Consejo para la igualdad de discapacidades, & Consejo de la Judicatura . (2015). *Manual de atención en derechos de personas con discapacidad en la función judicial*. Quito.
- Crown. (2012). *Ontario*. Obtenido de <https://www.ontario.ca/page/how-create-accessibility-plan-and-policy>
- Director de Turismo Playas. (Noviembre de 2019). (M. J. Tandazo, & J. Yunga, Entrevistadores)
- Endara, Nelly; Villafuerte, Marcia;. (junio de 2013). *Consejo Nacional para la Igualdad de discapacidades*. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/guia_lenguaje_positivo.pdf

- Equipo Consultor Tourism & Leisure – Europraxis. (2007). *Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020*.
- García Ferrando. (mayo de 2003). *ELSEVIER*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Gobierno de Ontario. (Diciembre de 2015). *Ontario*. Obtenido de <https://www.ontario.ca/page/how-create-accessibility-plan-and-policy>
- Government of Ontario*. (2015). Obtenido de <https://www.ontario.ca/page/how-create-accessibility-plan-and-policy>
- IMSERSO. (2003). *Libro Blanco Accesibilidad*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2007/hdl_2072_4720/LIBRO_BLANCO_ACCESIBILIDAD_2003.pdf
- International Law. (2019). *Revista Colombiana de derecho internacional*. En P.-M. Andrea, *Discapacidad: Contexto, concepto y modelos* (págs. 400-401). Bogotá, Colombia: Redalyc.org.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Marshall, C., & Gretchen, R. (1989). *Designing qualitative research* (Vol. 3). Newbury Park, Estados Unidos.
- Ministerio de Turismo*. (2016). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-impulsa-turismo-accesible-para-todos-con-la-firma-de-convenio/>
- Ministerio de Turismo*. (2019). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>
- Ministerio de Turismo*. (Febrero de 2019). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-en-ecuador-cuenta-con-cinco-hitos-en-2019/>
- Molly Follette Story, James L. Mueller, Ronald L. Mace. (1998). *The universal design file: Designing for people of all ages and abilities*. NC State University. Center for Universal Design.
- Nava Rosillón , M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 607.
- Noreña , A., Moreno , N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (11 de septiembre de 2012). *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>

- Olabuenaga, Ruiz, J. I., & Ispizua, M. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de deusto.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Turismo Accesible para Todos*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- PREDIF. (2003). *Cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida*. Madrid.
- Presidenta de la Asociación "15 de julio". (Noviembre de 2019). (M. Tandazo, & J. Yunga , Entrevistadores)
- QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuestas-en-linea.html>
- Ramírez Atehortúa, F., & Zwerg Villegas, A. M. (Junio de 2012). *Universidad EAFIT*. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/1344/1215>
- Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades. (27 de 10 de 2017). Quito, Ecuador.
- Rovira-Beleta. (2005). *Rovira-Beleta*. Obtenido de www.Rovira-Beleta.com
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. . (2018). Inclusive Tourism Development. *Tourism Geographies*.
- Socio 1. (Noviembre de 2019). (M. J. Tandazo , & J. Yunga , Entrevistadores)
- Socio 2. (Noviembre de 2019). (M. J. Tandazo, & J. Yunga , Entrevistadores)
- Socio 3. (Noviembre de 2019). (M. Tandazo, & J. Yunga, Entrevistadores)
- Socio 4. (Noviembre de 2019). (M. J. Tandazo, & J. Yunga, Entrevistadores)
- Tim Benners - Lee y Mark Fischetti. (2001). *Weaving the Web: The original design and ultimate destiny of the World Wide Web by its inventor*. Harper San Francisco.
- Vásquez Burguillo, R. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja-de-inversion.html>

APÉNDICE

ÍNDICE DE APÉNDICE

Apéndice 1 Ficha de observación de instalaciones accesibles	39
Apéndice 2 Formato de entrevistas	42
Apéndice 3 Formato de Encuesta online	45
Apéndice 4 Reglamento interno de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”	47
Apéndice 5 Resultados de la Observación de instalaciones accesibles.....	52
Apéndice 6 Categorización de la Observación	55
Apéndice 7 Categorización de entrevistas	58
Apéndice 8 Codificación de entrevistas	59
Apéndice 9 Resultados de las encuestas	70
Apéndice 10 Bitácora de observación	74
Apéndice 11 Visita in situ a los comedores de la Asociación “15 de Julio”	76
Apéndice 12 Validación por parte de la Presidenta de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”	77
Apéndice 13 Fotos realizando la validación a la Presidenta de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”	77

Apéndice 1 Ficha de observación de instalaciones accesibles
Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio” Cantón General Villamil Playas

Observador:

Fecha:

ITEM	SI	NO
Zona de aparcamiento		
Existe al menos 1 zona reservada para vehículos de personas con movilidad reducida.		
La plaza de aparcamiento cuenta con el Símbolo Internacional de accesibilidad (SIA) pintado en el asfalto o una placa vertical.		
La plaza de aparcamiento tiene una dimensión de al menos 5 m de longitud por 2.20 m de anchura para facilidad de los usuarios.		
La plaza de estacionamiento preferencial es la más próxima al comedor.		
Acceso		
El acceso principal no posee escalones.		
El acceso principal al área del comedor posee una anchura 120 cm.		
Existe una rampa de acceso al comedor o a la zona.		
La rampa mide por lo menos 120 cm de ancho, es de directriz recta o ligeramente curva.		
La rampa posee suelo antideslizante.		
La rampa posee un bordillo de al menos 12 cm de altura.		
El área de embarque y desembarque de la rampa posee al menos un diámetro de 150 cm.		
Puertas		
El ancho de las puertas es de un tamaño igual o mayor a 80 cm.		
El sistema de apertura posee un tirador de palanca.		

El tirador de palanca se encuentra ubicado a una altura 100 cm.		
El espacio anterior y posterior de la puerta es horizontal.		
Pavimento		
El pavimento del comedor es antideslizante.		
El pavimento del comedor es homogéneo.		
Distribución del mobiliario		
La distancia mínima entre las mesas y sillas es de 80 cm.		
El comedor cuenta con por lo menos un espacio de 150 cm de diámetro para el giro 360° de una silla de ruedas.		
Los elementos adicionales (mesas auxiliares, elementos ornamentales, etc.) obstaculizan el paso de las sillas de ruedas.		
Mesas y sillas		
La parte baja de las mesas posee una anchura libre inferior de 80 cm, altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos de 60 cm.		
Las mesas son de 4 patas.		
Las mesas poseen un pedestal central como soporte o son de 4 patas.		
La altura de la mesa es de 75 y 80 cm desde el suelo.		
La altura del asiento de la silla es de 42 y 45 cm de altura.		
El establecimiento posee sillas con y sin apoyabrazos.		
Las mesas y las sillas se encuentran fijadas al suelo.		
El establecimiento cuenta al menos con 2 troncos para niños por cada 50 plazas.		
Carta /Menú		
Está elaborado en papel antideslizante.		
Fácil de usar. (doble carilla o anillado)		
El menú posee letras grandes.		
Cuartos de baño		
El acceso a ellos es accesible.		
La puerta debe tener una anchura de al menos 80 cm.		

La puerta es tipo corredera o se abre hacia el exterior.		
En el interior existe un espacio de 150 cm de diámetro entre los aparatos sanitarios.		
Cuenta con al menos una cabina accesible.		
La cabina accesible posee señalética de SIA.		
El área de circulación entre los lavabos y cabinas es de al menos 150 cm de diámetro.		
En los cuartos de baño masculinos existe al menos un urinario con altura más baja. (45 cm)		
El lavabo está suspendido en la pared y no tiene pedestal.		
El lavabo tiene una altura libre inferior de 68 y 72 cm y un fondo libre de 60 cm.		
Los accesorios como secador de manos, toallero, etc., se encuentran a una altura entre 70 y 120 cm.		
El área del inodoro cuenta con 1 o 2 barras de soporte de cada lado.		
Las barras de soporte están a una altura entre 70 y 80 cm.		

Apéndice 2 Formato de entrevistas

Modelo de entrevista para los socios de la Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio” Cantón General Villamil Playas

1. ¿Cuál es su nombre y edad?
2. ¿Cómo se llama su comedor?
3. ¿Cuántos años tiene laborando junto con la Asociación?
4. ¿Ha escuchado usted acerca del término accesibilidad?
5. ¿Cómo definiría usted el término accesibilidad?
6. ¿Qué piensa cuando ve a una persona con discapacidad?
7. ¿Para quienes cree usted que están dirigidas las instalaciones accesibles?
8. ¿Cómo definiría usted a las personas con discapacidad?
9. ¿Cómo definiría usted a las personas con necesidades especiales?
10. ¿Ha atendido alguna vez a clientes que tengan algún tipo de discapacidad o necesidad especial?
11. ¿Qué tipo de discapacidad o necesidad especial tenía?
12. ¿Qué dificultad presentó al hacer uso de sus instalaciones?
13. ¿Cuáles cree que son los principales problemas o dificultades que presenta una persona con discapacidad física o necesidades especiales al visitar el comedor?
14. ¿Tiene usted conocimiento acerca de los diferentes tipos de instalaciones accesibles que existen?
15. ¿Considera usted que los comedores que pertenecen a la Asociación son accesibles?
16. ¿Cree usted que el no tener instalaciones accesibles es un tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad o necesidades especiales?
17. ¿Considera usted que es importante la integración de las personas con discapacidad o necesidades especiales?
18. ¿La Asociación ha realizado propuestas o trabajos relacionados con la accesibilidad que incluya a las personas con discapacidad o necesidades especiales?
19. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación con respecto a la accesibilidad por parte del Municipio o la Asociación?
20. ¿Le gustaría recibir capacitaciones de servicio al cliente enfocadas hacia las personas con discapacidad o necesidades especiales?

21. ¿Qué cree usted que se debería incluir en su comedor para que sea accesible?
22. ¿Estaría dispuesto a adecuar su comedor para que sea accesible?

Modelo de entrevista dirigida a la Presidenta de la Asociación “15 de Julio”

1. ¿Cuántos años lleva laborando como presidenta de la Asociación “15 de Julio”?
2. ¿Ha escuchado usted acerca del término accesibilidad?
3. ¿Cómo definiría usted el término accesibilidad?
4. ¿Tiene usted conocimiento acerca de las diferentes instalaciones accesibles que existen?
5. ¿Para quienes cree usted que están dirigidas este tipo de instalaciones accesibles?
6. ¿Cómo definiría usted a las personas con discapacidad?
7. ¿Qué piensa cuando ve a una persona con discapacidad?
8. ¿Cómo definiría usted a las personas con necesidades especiales?
9. ¿Cuáles cree usted que son los principales problemas o necesidades que tiene una persona con discapacidad física o necesidad especial cuando visitan los comedores de la Asociación?
10. ¿Durante sus años de servicio ha trabajado usted en temas de accesibilidad para los comedores de la Asociación?
11. ¿En su reglamento interno cuentan ustedes con políticas de accesibilidad que incluyan a las personas con discapacidad o necesidades especiales?
12. ¿Considera usted que es importante la integración de las personas con discapacidad o necesidades especiales?
13. ¿Cree usted que los comedores que pertenecen a la Asociación son accesibles?
14. ¿Cree usted que el no tener instalaciones accesibles es un tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad o necesidades especiales?
15. ¿Qué cree usted que se debería incluir en los comedores que pertenecen a la Asociación para que sean accesibles?
16. ¿Estaría dispuesta a que los propietarios de los comedores realicen adecuaciones en sus instalaciones para que estas sean accesibles?
17. ¿Qué tipo de impactos cree que surgirían al hacer que estas instalaciones sean accesibles?

18. ¿Cuáles cree usted que son las principales dificultades para hacer que los comedores sean accesibles?

Modelo de entrevista dirigida al Director de Turismo del Cantón Playas

1. ¿Cuál es su nombre y su cargo?
2. ¿Cómo definiría usted el término accesibilidad?
3. ¿Cuál es el concepto que usted utiliza al referirse al turismo accesible?
4. ¿Tiene usted conocimiento acerca de las diferentes instalaciones accesibles que existen?
5. ¿Para quienes cree usted que están dirigidas estas instalaciones?
6. ¿Cómo definiría usted a las personas con discapacidad?
7. ¿Cree usted que estas instalaciones también estarían dirigidas a personas con necesidades especiales?
8. ¿Ustedes como municipio tienen políticas o normas que regulen la accesibilidad en las instalaciones que brindan servicios turísticos?
9. ¿Tienen conocimiento acerca de las leyes de accesibilidad con que cuenta el país?
10. ¿Quién cree que es el responsable de hacer conocer estas políticas?
11. ¿Cuáles cree que son las principales dificultades que tienen este tipo de personas?
12. ¿Ustedes creen que es importante la integración de este tipo de personas?
13. ¿Cree usted que los comedores que se encuentran a lo largo del balneario, las cabañas en este caso son accesibles?
14. ¿Qué tipo de impactos cree que surgirían al hacer que las instalaciones sean accesibles?
15. ¿Cuáles cree usted que son las principales dificultades para hacer que estos comedores sean accesibles?
16. ¿Considera usted importante a este grupo de personas para el desarrollo turístico local?
17. ¿Qué piensa usted cuando ve a este tipo de personas con discapacidad?
18. ¿Piensa que la sociedad tiene conciencia de esta situación y está lo suficientemente sensibilizada hacia la misma?

19. ¿Hay algún proyecto de capacitaciones sobre atención hacia este tipo de personas por parte de ustedes hacia las Asociaciones en este caso a quienes prestan el servicio de restauración?

Apéndice 3 Formato de Encuesta online
Diseño de encuesta de servicio al cliente

Con el objetivo de conocer el servicio al cliente hacia las personas con discapacidad física o necesidades especiales al momento de acceder a los comedores ubicados frente al mar en el Balneario de General Villamil Playas, se realiza la siguiente encuesta:

1.- Sexo

Masculino

Femenino

2.- Edad

Menor a 15 años

16 – 30 años

31 – 45 años

46 – 60 años

Mas de 61 años

3.- Indique si usted es:

Persona con discapacidad física o necesidad especial

Familiar

4.- ¿Con que frecuencia visita los comedores ubicados frente al mar el Balneario General Villamil Playas?

Una vez al mes	
Dos o más veces al mes	
Una vez cada seis meses	
Dos o más veces cada 6 meses	
Una vez al año	
Dos o más veces al año	

5.- Marque con una X, ¿Cómo considera el trato que se les da a las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales en los comedores?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Malo

6.- Según su experiencia, ¿Cuál fue la principal dificultad que se le presentó a la persona con discapacidad física o necesidad especial al momento de recibir el servicio en los comedores? Elija 1 opción.

- Instalaciones
- Personal no capacitado
- Discriminación
- Ninguna

7.- Seleccione de acuerdo a su grado de importancia, las instalaciones que se deberían mejorar para que los comedores sean accesibles. Siendo el 5 más importante y 1 menos importante.

Instalaciones	1	2	3	4	5
Mobiliario (sillas y mesas)					
Baños					
Rampas de acceso					
Señalética					
Parqueadero					

8.- ¿Considera que la sociedad tiene conciencia de esta situación y está lo suficientemente sensibilizada hacia la misma?

Si No

9.- ¿Cuál cree usted que es la principal causa de la falta de instalaciones accesibles?

- Discriminación
- Desconocimiento
- Falta de interés
- Inversión
- Ninguna

10.- ¿Considera usted que los comedores ubicados frente al mar están aptos para atender para las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales?

Si No

Gracias por su colaboración

Apéndice 4 Reglamento interno de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos "15 de Julio"

REGLAMENTOS INTERNOS DE LA ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE COMEDORES TIPICOS "15 DE JULIO"

CAPITULO PRIMERO

Art. 01 Con la finalidad de normar las actividades y el régimen disciplinario entre los socios y con la Asociación, se crea el presente Reglamento Interno, toda vez que ha sido aprobado la ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE COMEDORES TIPICOS "15 DE JULIO" con Acuerdo Ministerial No 3119 de fecha 5 de enero de 1998.

Art. 02 Toda persona que desearé formar parte de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos 15 de julio previo a ser aceptado en calidad de socio deberá de presentar:

- a) Una solicitud dirigida al Presidente de la asociación indicando la voluntad de pertenecer a la misma, con el respaldo de dos socios activos.
- b) Demostrar que es propietario de un comedor típico en el cantón Playas.
- c) Pagar la cuota de ingreso fijada por la Asamblea General, establecida de acuerdo en el literal d) del Art. 28 del estatuto, la misma que será de 40 dólares.
- d) Ser aceptado por la Asamblea General, tal como lo determina en el literal j) del Artículo 28 del Estatuto.

Art. 03 Todo socio fundador o que ingrese posteriormente a la Asociación Propietarios de Comedores Típicos "15 de Julio" del Cantón Playas, quedan sujetos al cumplimiento de las disposiciones del Estatuto, así también como el presente Reglamento Interno.

CAPITULO SEGUNDO

Art. 04 La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos "15 de Julio" reconoce como sitio de trabajo El Malecón de General Villamil Playas desde la Gaviota hasta el Kilómetro 2 ½, de la vía Data de Posorja.

Art. 05 El deber de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos "15 de Julio" es de defender los derechos de sus afiliados cuando estos lo requieran o se encuentren amenazados, o exista algún peligro de que sus derechos sean vulnerados.

Art. 06 Todo socio está obligado a ofrecer sus servicios al cliente demostrando: cortesía, amabilidad, cultura y buen comportamiento, el mismo que será la carta de presentación del socio ante los turistas para lo cual deberá de usar un mandil , y gorro blanco de ser posible con el nombre del comedor , sus utensilios de cocina, vajilla, en buen estado con una excelente presentación y la comida bien preparada ante los clientes, con una buena pulcritud en su presencia personal por que lo primero que ofrecemos a los clientes es, nuestra presencia y la del lugar de trabajo, considerando siempre que el lugar de trabajo, y nuestro comportamiento garantizará el regreso de los turistas a nuestros locales.

Art. 07 No le es permitido a ningún socio, que salga de su comedor a llamar a los turista para ofrecerles su comida.

Art. 08 Le es prohibido al Socio, transformar el comedor en vivienda mantenerlo cerrado por mucho tiempo o dar el uso al que no estaba destinado, el que no cumpliera con este artículo. En reunión general lo amonestaría verbalmente por primera vez, por escrito, por segunda ocasión y si aún persistiera la infracción, el Directorio podrá aplicar lo determinado en el literal a) del Art. 12 cuando es la primera vez , en caso de reincidir aplicará lo determinado en el literal b) y si nuevamente incurriere en lo mismo pondrá conocimiento de la Asamblea General para que sea esta la que determine si aplica lo estipulado en los literales c, d, del Art. 12 del Estatuto.

Art. 09 El Directorio de la Asociación de Propietarios de Comedores "15 de Julio" del Cantón Playas, será el vinculo mediador o de enlace con las diferentes autoridades del Cantón.

CAPITULO TERCERO

Art. 10 Ante la muerte de un Socio activo, quedará como nuevo socio el o la cónyuge, hijo o familiar de dicho socio que haya sido designado previamente por el socio, para lo

cual todos los socios deben de hacer constar en sus carpetas que reposan en el archivo de la asociación la voluntad de tal designación.

Art. 11 En cumplimiento a lo determinado en el Art. 8 literal c) del Estatuto es Obligación de los socios asistir a las Asambleas y más reuniones que sean convocados en legal forma , las mismas que se realizaran cada mes a las 3H15 PM. en forma ordinaria, y en forma extraordinaria cada vez que las circunstancias lo determinen por alguna necesidad de la Asociación y podrá reunirse en cualquier fecha previa convocatoria realizada por el Presidente con 48 horas de anticipación y cumpliendo lo establecido en el Art. 26 del Estatuto .

El socio que faltare a una reunión deberá justificar esta falta por escrito; y podrá hacerlo por tres ocasiones consecutivas; si no las pudiere justificar se hará acreedor a las siguientes sanciones:

- a) Por primera vez amonestación verbal.
- b) Por segunda ocasión amonestación por escrito.
- c) Por tercera ocasión se suspenderá por una semana de trabajo.

Si no asistiere el socio por cuarta ocasión consecutiva, sin justificación, se le suspenderá con el cierre de su local por el lapso de treinta días ; teniendo que cancelar las multas y demás cuotas que deba a la Asociación, durante este tiempo no gozará de ningún beneficio que la asociación otorgue a sus afiliados.

El socio que no asista a la reunión o que llegue atrasado pagará 5 dólares de multa, pues tendrá derecho a voz pero no a vota , pues se lo considerará como que no hubiere asistido

Art. 12 Socio que se encuentre en mora de sus cuotas por lapso de un mes sería multado con el 50% de la deuda.

Si tiene más de 4 Semanas de cuota en mora será suspendido sus derechos de socio por un mes pero mantendrá el cumplimiento de sus obligaciones.

Art. 13 En cumplimiento a lo señalado en el Art. 28 literal d, del Estatuto, la Asamblea General de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos "15 de Julio" del Cantón Playas, podrá fijar cuotas extraordinarias, realizar rifas, o cualquier otra actividad, para gastos imprevistos, como fiestas, agasajos, compromisos sociales,

honorarios profesionales y otros que se presenten como para contribuir con las Asociaciones del Cantón Playas.

Art. 14 Para movilizaciones u otras diligencias que realizará el presidente u otro delegado dentro del Cantón Playas utilizará una Cantidad destinado de caja chica , este valor será determinada por la Directiva y conocida por el Asamblea General considerando la gestión que vaya a realizar y el tiempo que se tome en efectuarla.

Art. 15 Socio que no asistiere sin justificación, al acto del desfile en la fecha de Cantonización de nuestra ciudad esto es el 15 de Agosto así como cuando lo solicitaren las Autoridades en otras fechas cívicas; O que no concurran a la sesión solemne por aniversario de nuestra "Asociación el 15 de julio" cada año, se harán acreedores a la sanción que determinará la Asamblea General de Socios, las mismas que serán ; Amonestación escrita si es por primera vez, y es reincidente se sancionará con la multa de 10 dólares americanos, y si volviere a incurrir en lo mismo a criterio de la Asamblea se podrá aplicar lo determinado en el Art.12 literal d) o) e) del Estatuto.

Art 16 Se autoriza al Presidente a realizar gastos hasta de 30 dólares cuando deba de realizar alguna gestión dentro o fuera del cantón y no tenga tiempo de convocar a Sesión de Directorio, de dicho gasto dará a conocer en la Asamblea inmediata posterior que convoque.

CAPITULO CUARTO

DE LOS FONDOS

Art. 17 Así mismo se creara un fondo mortuario para que sea entregado al familiar que en vida haya destinado el socio, esta cuota podrá ser modificada de acuerdo como transcurra el tiempo y determinada por la Directiva y por resolución en Asamblea General, la misma que no podrá ser inferior a tres dólares por socio.

CAPITULO QUINTO

Art. 18 De la Comisión de Disciplina, Sanción y Estímulo estará conformada por tres socios como mínimo, nombrados por la Asamblea General, los mismos que no seran miembros de la Directiva.

Art. 19 La Comisión de los que se habló en el Artículo anterior del presente reglamento Interno servirá como base para el cumplir y hacer cumplir el Estatuto y Reglamento interno, así también se, sancionará o estimulará a los socios cuando lo merezcan por el incumplimiento o por una correcta aplicación a los mismos.

Art. 20 Con la finalidad de aplicar en mejor forma el Art. 12 literal e) del estatuto se considera en calidad de faltas graves, que se aplicará con tal disposición las siguientes.

- a) Ofender o denigrar a la Institución dentro o fuera del lugar de trabajo.
- b) Faltar de Obra o de palabra al Presidente o cualquier otro miembro de la Directiva o Compañero de la Asociación.
- c) No colaborar en forma oportuna al o los compañeros que se encuentre en peligro o riesgo de su persona o sus bienes.

Art. 21 La Comisión de Disciplina, Sanción y Estímulo esta facultado a aplicar las siguientes sanciones y después de su designación duraran en sus cargos hasta cumplir con la misión a ellos encomendada, luego de lo cual informaran de lo realizado ante la Asamblea General, quien será que en última instancia será la que ratifique o rectifique la sanción determinada.

Primera	Amonestación Verbal
Segunda	Multa
Tercera	Separación temporal
Cuarta	Expulsión de la Institución

Art. 22 La Comisión de Disciplina, sanción y estímulo también premiará o estimulará a cualquiera de los socios, que merezcan tal conocimiento o cualquier persona que haya presentado servicio relevante a la Institución. Esta premiación se realizará en sesión solemne de Aniversario de la Asociación que se celebrará los 15 de Julio de cada Año.

Art. 23 El Presente Reglamento Interno una vez que ha sido aprobado por la Asamblea General entrará en vigencia y para mayor conocimiento de sus socios será repartido en folletos a cada uno de estos por lo que no se podrá alegar su desconocimiento no habrá razón ni excusa, de ningún socio del incumplimiento del mismo.

Apéndice 5 Resultados de la Observación de instalaciones accesibles

Ficha de observación de infraestructura accesible

Asociación de Propietarios de Comedores "15 de Julio" Cantón General Villamil

Playas

Observador: *María José Tandazo - Jocky Yungu*

Fecha: *28-11-2019*

ITEM	SI	NO
Zona de aparcamiento		
Existe al menos 1 zona reservada para vehículos de personas con movilidad reducida.		X
La plaza de aparcamiento cuenta con el Símbolo Internacional de accesibilidad (SIA) pintado en el asfalto o una placa vertical.		X
La plaza de aparcamiento tiene una dimensión de al menos 5 m de longitud por 2.20 m de anchura para facilidad de los usuarios.	X NO TIENE DIMENSIÓN DEFINIDA	
La plaza de estacionamiento preferencial es la más próxima al comedor.		X NO TIENE PLAZA PREFERENCIAL
Acceso		
El acceso principal no posee escalones.		X
El acceso principal al área del comedor posee una anchura 120 cm.	X	
Existe una rampa de acceso al comedor o a la zona.		X
La rampa mide por lo menos 120 cm de ancho, es de directriz recta o ligeramente curva.		X
La rampa posee suelo antideslizante.		X
La rampa posee un bordillo de al menos 12 cm de altura.		X
El área de embarque y desembarque de la rampa posee al menos un diámetro de 150 cm.		X

Puertas	SI	NO
El ancho de las puertas es de un tamaño igual o mayor a 80 cm.	X NO TIENE PUERTAS	
El sistema de apertura posee un tirador de palanca.		X
El tirador de palanca se encuentra ubicado a una altura 100 cm.		X
El espacio anterior y posterior de la puerta es horizontal.	X	
Pavimento COMERCIAL MADERADO Y CON AFENA		
El pavimento del comedor es antideslizante.		X
El pavimento del comedor es homogéneo.		X
Distribución del mobiliario		
La distancia mínima entre las mesas y sillas es de 80 cm.	X	
El comedor cuenta con por lo menos un espacio de 150 cm de diámetro para el giro 360° de una silla de ruedas.	X	
Los elementos adicionales (mesas auxiliares, elementos ornamentales, etc.) obstaculizan el paso de las sillas de ruedas.		X
Mesas y sillas		
La parte baja de las mesas posee una anchura libre inferior de 80 cm, altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos de 60 cm.	X	
Las mesas son de 4 patas.	X	
Las mesas poseen un pedestal central como soporte o son de 4 patas.	X	
La altura de la mesa es de 75 y 80 cm desde el suelo.	X	
La altura del asiento de la silla es de 42 y 45 cm de altura.	X	
El establecimiento posee sillas con y sin apoyabrazos.	X	
Las mesas y las sillas se encuentran fijas al suelo.		X

	SI	NO
El establecimiento cuenta al menos con 2 tronas para niños por cada 50 plazas.		X
Carta /Menú		
Está elaborado en papel antideslizante.	X	
Fácil de usar. (doble carilla o anillado)	X	
El menú posee letras grandes.	X	
Cuartos de baño		
El acceso a ellos es accesible.		X
La puerta debe tener una anchura de al menos 80 cm.		X
La puerta es tipo corredera o se abre hacia el exterior.		X
En el interior existe un espacio de 150 cm de diámetro entre los aparatos sanitarios.		X
Cuenta con al menos una cabina accesible.		X
La cabina accesible posee señalética de SIA.		X
El área de circulación entre los lavabos y cabinas es de al menos 150 cm de diámetro.		X
En los cuartos de baño masculinos existe al menos un urinario con altura más baja. (45 cm) <i>NO posee</i>		X
El lavabo está suspendido en la pared y no tiene pedestal. <i>NO posee</i>		X
El lavabo tiene una altura libre inferior de 68 y 72 cm y un fondo libre de 60 cm. <i>NO posee</i>		X
Los accesorios como secador de manos, toallero, etc., se encuentran a una altura entre 70 y 120 cm. <i>NO posee</i>		X
El área del inodoro cuenta con 1 o 2 barras de soporte de cada lado. <i>NO posee</i>		X
Las barras de soporte están a una altura entre 70 y 80 cm. <i>NO posee</i>		X

Apéndice 6 Categorización de la Observación

Categoría	Código	Sub categoría	Resultados
Zona de aparcamiento	APAR	Existe al menos 1 zona reservada para vehículos de personas con movilidad reducida.	No
		La plaza de aparcamiento cuenta con el Símbolo Internacional de accesibilidad (SIA) pintado en el asfalto o una placa vertical.	No
		La plaza de aparcamiento tiene una dimensión de al menos 5 m de longitud por 2.20 m de anchura para facilidad de los usuarios.	Si (no tiene dimensión definida)
		La plaza de estacionamiento preferencial es la más próxima al comedor.	No (no tiene plaza referencial)
Acceso	ACCE	El acceso principal no posee escalones.	No
		El acceso principal al área del comedor posee una anchura 120 cm.	Si
		Existe una rampa de acceso al comedor o a la zona.	No
		La rampa mide por lo menos 120 cm de ancho, es de directriz recta o ligeramente curva.	No
		La rampa posee suelo antideslizante.	No
		La rampa posee un bordillo de al menos 12 cm de altura.	No

		El área de embarque y desembarque de la rampa posee al menos un diámetro de 150 cm.	No
Puertas	PUER	El ancho de las puertas es de un tamaño igual o mayor a 80 cm.	Si (no tiene puertas)
		El sistema de apertura posee un tirador de palanca.	No
		El tirador de palanca se encuentra ubicado a una altura 100 cm.	No
		El espacio anterior y posterior de la puerta es horizontal.	Si
Pavimento	PAVI	El pavimento del comedor es antideslizante.	No
		El pavimento del comedor es homogéneo.	No
Distribución del mobiliario	MOVI	La distancia mínima entre las mesas y sillas es de 80 cm.	Si
		El comedor cuenta con por lo menos un espacio de 150 cm de diámetro para el giro 360° de una silla de ruedas.	Si
		Los elementos adicionales (mesas auxiliares, elementos ornamentales, etc.) obstaculizan el paso de las sillas de ruedas.	No
Mesas y sillas	MESA	La parte baja de las mesas posee una anchura libre inferior de 80 cm, altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos de 60 cm.	Si
		Las mesas son de 4 patas.	Si

		Las mesas poseen un pedestal central como soporte o son de 4 patas.	Si (son de 4 patas)
		La altura de la mesa es de 75 y 80 cm desde el suelo.	Si
		La altura del asiento de la silla es de 42 y 45 cm de altura.	Si
		El establecimiento posee sillas con y sin apoyabrazos.	Si
		Las mesas y las sillas se encuentran fijadas al suelo.	No
		El establecimiento cuenta al menos con 2 troncos para niños por cada 50 plazas.	No
Carta/Menú	MENU	Está elaborado en papel antideslizante.	Si
		Fácil de usar. (doble carilla o anillado)	Si
		El menú posee letras grandes.	Si
Cuartos de baño	BAÑO	El acceso a ellos es accesible.	No (el piso de arena)
		La puerta debe tener una anchura de al menos 80 cm.	No
		La puerta es tipo corredera o se abre hacia el exterior.	No
		En el interior existe un espacio de 150 cm de diámetro entre los aparatos sanitarios.	No
		Cuenta con al menos una cabina accesible.	No
La cabina accesible posee señalética de SIA.	No		

		El área de circulación entre los lavabos y cabinas es de al menos 150 cm de diámetro.	No
		En los cuartos de baño masculinos existe al menos un urinario con altura más baja. (45 cm)	No (no posee urinarios específicamente para hombres)
		El lavabo está suspendido en la pared y no tiene pedestal.	No (no posee lavabo)
		El lavabo tiene una altura libre inferior de 68 y 72 cm y un fondo libre de 60 cm.	No (no posee lavabo)
		Los accesorios como secador de manos, toallero, etc., se encuentran a una altura entre 70 y 120 cm.	No (no posee accesorios)
		El área del inodoro cuenta con 1 o 2 barras de soporte de cada lado.	No (no posee barras)
		Las barras de soporte están a una altura entre 70 y 80 cm.	No (no posee barras)

Apéndice 7 Categorización de entrevistas

Categoría	Código	Subcategoría
Accesibilidad	ACCS	Conocimiento
		Definición
		Conoce las instalaciones accesibles
		Para quienes son las instalaciones accesibles
		Dificultades para hacer instalaciones accesibles
		Impactos
		Proyectos
Discapacidad	DISC	Definición
		Pensamiento de personas con discapacidad
		Problemas de personas con discapacidad

Discriminación	DCRI	Se considera como discriminación
Integración	INTE	Personas con discapacidad
		Personas con necesidades especiales
Asociación	ASOC	Comedores accesibles
		Mejora de instalaciones
		Experiencia de atención
		Trabajos realizados
		Capacitación
Servicio al cliente	SCLI	Experiencia con personas con discapacidad o necesidad especial
Políticas de accesibilidad	POLI	Reglamento interno Municipio
		Reglamento interno Asociación

Apéndice 8 Codificación de entrevistas

Código	Subcategoría	Resultados
ACCS	Conocimiento	Accesibilidad, no. -Socio 1
		No. -Socio 2
		¿Accesibilidad?, no. – Socio 3
		Si, si lo he escuchado. – Socio 4
		Sí. – Presidenta Asociación
		Sí. – Director de Turismo
ACCS	Definición	Accesibilidad significa accesos, ósea llámese carreteras, desvíos o facilidades de tránsito para personas especiales. – Socio 4
		Accesibilidad a todos los servicios, cosas que podamos incluirnos. – Presidenta Asociación
		Bueno, el termino de accesibilidad con respecto a la Asociación 15 de julio, bueno tenemos una carretera, una calle que está asfaltada, casi en su totalidad, faltan las vías de acceso para el ingreso a la playa, que no es mucho en realidad creo que serán unos 50 m a lo mucho, que eso si lo

		vamos a contemplar, pero ya tenemos un proyecto. – Director de Turismo Playas
ACCS	Conoce las instalaciones accesibles	No, no hay mucho conocimiento acerca de eso. – Socio 2
		Si tengo conocimiento, pero no está en el área de restaurant sino en el área del centro de la ciudad y también en lugares de centro de direcciones o centros comerciales, si si si las tienen. – Socio 4
		Bueno si, sí; rampas, acceso a los servicios higiénicos, las maniguetas. – Presidenta
		Si, como le dije hace un ratito pues justamente trabajamos en la parte de Humboldt, donde tenemos esa parte de accesibilidad, en realidad todo lo que es el malecón, lo que tienen que entregarnos ahora estamos trabajando con las partes de accesibilidad, con rampas para minusválidos y para gente con algún grado de discapacidad. Acabamos de inaugurar un paradero turístico en el Km 5.7 en la zona del Arenal donde este paradero turístico que se llama San Alejo también tiene una rampa de inclusión y también tiene parqueadero para personas con discapacidad. – Director Así es, estamos contemplando en todos lados el acceso para ellos. Prácticamente en todas las entradas a la playa, estamos contemplando que el acceso sea para todos los campos. – Director
ACCS	Para quienes son las instalaciones accesibles	Las que usted nombró. – Socio 1
		Para ellos. Para las personas discapacitadas. – Socio 3 Y para los niños también. – Socio 3
		Están dirigidas justamente para las personas con necesidades especiales. - Socio 4
		Para las personas con discapacidad, no se llaman discapacitados sino de movilidad no. - Presidenta
		Directamente para nuestros turistas de Guayaquil que tengan un grado de discapacidad. - Director

<p>ACCS</p>	<p>Dificultades para hacer instalaciones accesibles</p>	<p>Primero económico, y segundo problemas de permisos. Tienes que siempre recalcar que estamos en áreas protegidas. -Presidenta</p> <p>Exactamente. No, solamente el medio ambiente, porque turismo no, incluso el municipio estaría presto, no para darnos económicamente porque sería por medio de los palets, los palets no son tan baratos que tu digas, para conseguir eso solamente tenemos permiso del ministerio del ambiente, pero no tenemos una ayuda de que nos digan bueno aquí están los palets instálenlos ustedes o los palets se los conseguimos más baratos. - Presidenta</p> <p>Bueno los comedores van a pasar a la parte del malecón, nosotros tenemos que, todos estos comedores tienen que ir a cubículos que nos tiene que entregar la prefectura, una vez que nos entreguen estos de aquí vamos a hacer las rampas y ya no habría ninguna dificultad, lo que si, puede haber talvez alguna dificultad para ir a la playa hacia la zona del mar, pero para eso vamos a tener zonas para que puedan ir personas con discapacidad; la parte del Arenal es totalmente playa e igual hay una rampa pero toda esta parte podría ser una playa inclusiva. – Director</p> <p>Si, bueno los accesos como para este tipo de playas ahí todavía no está normado prácticamente, recién vamos a trabajar en el proyecto que les digo, una vez que tenga aceras y bordillos entonces podremos trabajar en este de aquí, lo que no queremos hacer es tener un doble trabajo porque novamos a hacer ahorita las rampas para después hacer los bordillos y las aceras. - Director</p>
<p>ACCS</p>	<p>Impactos</p>	<p>Positivos, porque estamos aperturando un nuevo cliente, porque a veces mira te pasan por ahí chuta no pueden entonces como que no, no vayamos a la playa porque se nos hace difícil, pero ya teniendo, hubiera más accesibilidad para los discapacitados genera más clientela. – Presidenta</p>

		<p>Pienso que sería más bien un impacto positivo porque seríamos el ejemplo de muchos balnearios que en realidad no lo tienen, recordemos pues que estamos rodeados, tenemos salinas, tenemos ballenita, bueno muchas partes que en realidad a veces no tienen este tipo de rampas con alguna clase discapacidad, que incluso no tienen el parqueadero y nosotros estamos trabajando en los parqueaderos para que estén al frente de las rampas de discapacidad. – Director</p>
<p>ACCS</p>	<p>Proyectos</p>	<p>Si tenemos un proyecto donde va a venir una acera, bordillos y aceras e incluso estamos contemplando hasta una ciclovía. – Director</p> <p>De justamente después del esterillo que viene a formar parte de todo lo que es la Asociación 15 de julio. Director</p> <p>Bueno no sé si se sería plan de accesibilidad, lo que si tenemos presente que en toda la playa que estamos haciendo algo, está presente eso de ahí. - Director</p> <p>En este momento (capacitaciones) no, pero si lo hemos contemplado para cuando terminemos nuestros proyectos, recordemos que recién tenemos 6 meses, estamos trabajando en eso, si tenemos contemplado muchas capacitaciones como las que están dando en este momento, nos hemos destacado por dar capacitaciones de manipulación de alimentos, atención al cliente, gastronomía y coctelería, pero cuando ya nuestro proyecto esté terminado o nuestro plan de trabajo esté prácticamente terminado con playas inclusivas tenemos que hacer una capacitación para eso.</p>
<p>DISC</p>	<p>Definición</p>	<p>Personas que necesitan una atención especial, personas que requieren de una atención especial – Socio 2</p> <p>Ehh, personas con problemas de movilización. – Socio 4</p> <p>Las definiría como personas especiales que necesitan apoyo o necesitan lugares, accesos que tengan facilidad de tránsito. Socio 4</p>

		<p>Que tienen movilidad reducida. - Presidenta</p> <p>No solamente las que tengan sillas de ruedas sino con algún tipo de inmovilidad o problemas al caminar o que necesiten un grado de atención. Tenemos incluso en el Humboldt un espacio de uso público donde ya prácticamente en Playas no teníamos, estábamos ya prácticamente con un orden o un desorden que se contaba porque todo era abarcado por carpas y parasoles, pero ahora tenemos justamente en esta bajada hay una parte inclusiva, entonces hay un área de uso público donde pueden tranquilamente solicitar incluso ayuda a nuestros inspectores de turismo. – Director</p> <p>Pero por supuesto, es lo que digo o sea personas que necesiten, no tenemos ningún problema, estamos trabajando en eso para brindarles, sabemos que muchas de estas personas a veces ni siquiera vienen a la playa por el mismo problema que tienen. - Director</p>
DISC	Pensamiento de personas con discapacidad	<p>Que le ayudan, ya. – Socio 1</p> <p>Bueno uno como servidor turístico quiere ayudarlo en todo lo que uno más pueda, por ejemplo, si es de ayudarlo a empujar la silla uno le ayuda, pero si me parece que es un problema para ellos, ósea llegar hasta la playa, ósea entre los familiares tienen que ayudar y si sería bueno como usted dice que hubiera un pase accesible o un acceso para facilitarles más la llegada a la playa. – Socio 2</p> <p>En ayudarlo y que se sienta bien, no discriminarlo – Socio 3</p> <p>Pienso que necesita ayuda para poder hacerle facilitar su movilización. – Socio 4</p> <p>¿Que pienso? Ósea que puedo pensar, nada, no no; ósea tener a la disponibilidad cosas que puedan servirle por su incapacidad. – Presidenta</p> <p>Que necesitan muchos recursos humanos y recursos, como diría, recursos de movilidad; ósea lo humano para que le ayude y movilidad para que tengan acceso. - Presidenta</p>

		<p>Que pienso en realidad se lo voy a contestar del fondo de mi corazón, que gracias a Dios no tengo ese grado pero hay personas que a veces viven con ese grado y que por que no poderles prestar todas las facilidades a ellos, que esa persona puede ser un hermano, puede ser un tío, puede ser una mamá, puede ser un papá y que todos tenemos que tener ese grado de ser humano en ayudar a los demás y que si estoy en este puesto encantado de la vida trabajar por algo así. - Director</p>
DISC	Problemas de personas con discapacidad física o necesidades especiales.	<p>Muchos, como le digo, por ejemplo, aquí no hay adecuaciones como para ellos bajarse del carro y acceder al área que ellos quieren acudir, por ejemplo, digamos una rampa, claro que aquí no se puede hacer porque no hay todavía, porque prácticamente a uno no lo dejan hacer. – Socio 1</p>
		<p>Aquí en el comedor no, pero para llegar a la playa si. Se le hizo difícil llegar allá por la arena, no rodaba la silla. – Socio 2</p>
		<p>Pues hay personas que no se pueden movilizar solos, con ayuda, bueno los que tienen así, esas muletas, ellos si pueden. – Socio 3</p>
		<p>Los principales problemas son los accesos, llámese, mas que todo son las rampas, que eso es muy muy, 100% necesario para este tipo de personas; las rampas y los lugares que puedan ser lugares lisos donde ellos puedan transitar y llegar a su destino. -Socio 4</p>
		<p>El acceso, acceso a la cabaña, acceso a la playa y sobre todo, este, baños adecuados. - Presidenta</p>
		<p>Bueno normalmente cuando estas personas vienen a la playa pues no tienen manubrios, que nosotros si los estamos logrando obtener en ciertas partes, agarraderas, donde se puedan sostener estas personas, porque a veces muchas personas quieren y pensemos en todos, ¿no?, a veces hay personas adultas mayores que son parejas que necesitan bajar los dos a la playa y como digo si en todo caso no lo</p>

		tenemos pero si contamos con nuestros inspectores de turismo que les pueden dar la ayuda necesaria a todas estas personas. – Director
DCRI	Se considera como discriminación	Ehh, creo que no. No porque no no, no hay el por qué. – Socio 1
		Creo que la palabra ósea discriminación no sería, porque igual hasta donde podemos nosotros aquí en los comedores le ayudamos pero si se les hace difícil a ellos, para ellos es un problema que no pueda rodar la silla hasta la playa por la arena, pero de ahí ósea discriminación en si, no lo veo como eso. – Socio 2
		No porque ósea, le haríamos que ellos se sientan como las demás personas, porque no se puede discriminar a nadie, porque todos somos iguales, solamente porque ellos son discapacitados también pueden valerse por ellos mismos. – Socio 3
		En parte si, si es discriminatorio pero no creo que sea a propósito simplemente porque no ponen atención o no se enfocan en las personas que necesitan este tipo de cosas. – Socio 4
		Si, lo creo, ellos tienen el mismo derecho - Presidenta
INTE	Personas con discapacidad o con necesidades especiales	Si, claro. - Socio 1
		Si, si es muy importante sí. - Socio 2
		Porque son clientes y nosotros dependemos de ellos, ósea son clientes y ellos merecen también por su discapacidad que no tengan la mejor comodidad como los demás. – Socio 2
		Si. – Socio 3
		Claro que si es necesario un tipo de integración. - Socio 4
		Sí. - Presidenta
		Pero por su puesto, el Ecuador es de todos, no solamente de jóvenes o de adultos, mayores, todos, todos vivimos en Ecuador. – Director

		Este tipo de personas, le cuento que sí, le voy a contar una anécdota rapidito, justamente recibí cuando recién empezábamos la visita de una señora que fue muy agradable, ella justamente quería traer un bus con personas con discapacidad y me dijo que estaba buscando una playa donde ella pueda permitir ingresar con todas estas personas y aún no contábamos con eso, no teníamos lo del Humboldt, no teníamos lo del Arenal, la llevé a estos sitios y les dije que iba a trabajar en ello y ella me dijo que bueno que estén pensando en ellos, me dijo yo tengo un grupo de 150 personas y me gusta traerlas a la playa por lo menos una o dos veces a la semana pero no tengo un sitio donde hacerlo. – Director
ASOC	Comedores accesibles	Si, si son. Socio 3
		No, no son accesibles. Tienen problemas de accesibilidades. – Socio 4
		No, porque es arena, es imposible, a la gente la tiene que cargar, las he visto llegar a sentar, ósea no hay accesibilidad. - Presidenta
		No todas, no todas, no, en realidad no todas, pues por eso estamos trabajando. – Director Ahora solamente el Humboldt y el sector del Arenal, claro es que las cabañas quedan en este momento en la playa y para llegar a las cabañas tiene que cruzar un tramo si quiera de unos 100 m de arena muerta, entonces no es tan fácil la accesibilidad.- Director
ASOC	Mejora de instalaciones	Claro, claro que me gustaría. – Socio 1 Hacerlo de cemento como se dice o adoquinado exactamente. Eso es lo principal. – Socio 1
		Claro si. Socio 2 Bueno este, como ya le dije podría ser así, que el piso sea firme, que sea de concreto de adoquines para que ellos se les pueda hacer más fácil movilizarse dentro del comedor. La llegada a la playa también podría ser más fácil, podría ser un

		<p>puede donde haya el cruce para allá a la playa de los señores, pues también puede ser que se parquea puede ser que haya un guardia ahí que les ayude a bajar la silla porque hay personas que vienen solas, ósea con una señora nomás entonces a ellos se les hace difícil. Aunque si hay veces que la personas que nosotros por ahí cuando estamos desocupados porque a veces hay bastantes clientes que atender acá entonces no se puede estar ahí, brindar esa atención a ellos, puede ser alguien que esté ahí específicamente teniendo en cuenta a las personas con discapacidad para ayudarlas a moverse. - Socio 2</p>
		<p>Si, porque es para mejorar. – Socio 3</p> <p>Cuando vengán estar pendientes de la necesidad que ellos tienen. Qué será, lo que yo le decía, hacer un, tener un espacio como para ellos. – Socio 3</p>
		<p>Vuelvo y remito lo mismo, serían rampas y serían algún tipo de acera especial para ellos, más que todo también en los parqueaderos, deben ser exclusivos para gente discapacitada; para que no pueda parquearse ningún otro vehículo sólo nomás el vehículo que trae alguna persona con algún problema especial. – Socio 4</p> <p>Claro que si estaría dispuesto a adecuar mi establecimiento para que sea accesible, eso sería de mucha ayuda tanto para nosotros como más que todo la persona que está con ese tipo de problemas se sentiría muy a gusto y siempre visitaría este tipo de lugares. – Socio 4</p>
		<p>Primero los estatutos y después hacer las, como tú dices, rampas, accesos a la playa, las adecuaciones debidas. – Presidenta</p> <p>Sí, me gustaría mucho (hacer adecuaciones) - Presidenta</p>
ASOC	Experiencia de atención	<p>Si varias veces han venido; si hemos tenido clientes así, niños, ancianos con discapacidad. – Socio 2</p>

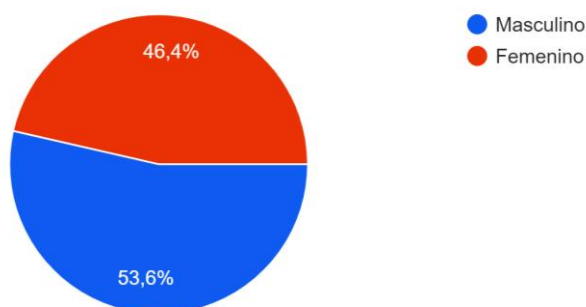
		<p>Bueno, nosotros le dimos la comodidad en la cabaña de las hamacas, ahí pasó el señor, ahí se quedó y sólo su familia pudo ir a la playa y él no avanzó hasta la playa. – Socio 2</p> <p>Si también, ellos entran aquí; bueno acá como está un poco más duro no se hunde mucho las llantas en la arena y si pasan hasta el comedor. – Socio 2</p> <p>Bueno, lo ayudamos porque él señor vino en un carro y él manejaba y ahí como no trajo la silla, el chico llevó una silla así, esa. – Socio 3</p> <p>Si, y ahí ya, el chico lo ayudó y lo trajimos hasta acá. – Socio 3</p> <p>Si he atendido a clientes con tipo de discapacidad o necesidad especial. - Socio 4</p> <p>La necesidad especial que tenía justamente era su acceso al bajarse del vehículo o al regresar al vehículo y también algún tipo de problemas para ingresar mas que todo al baño. – Socio 4</p>
<p>ASOC</p>	<p>Trabajos realizados</p>	<p>Si. – Socio 1</p> <p>Como le digo, había un proyecto que iba a ser todo esto de aquí adoquinado, pero ahí se quedó por lo que están aquí el Ministerio de Ambiente y él no deja, ellos ponen tantos pero, que le contaminan la arena, que les contaminan, uuh un sinnúmero de cosas, entonces ahí quedamos. - Socio 1</p> <p>Si, si he escuchado yo sobre esos proyectos. – Socio 2</p> <p>Bueno, de los de discapacidad en si, ósea hay veces que nos piden que ya podemos tener mejoramiento en el piso, como usted que tenemos arena y ya nos piden que tengamos adoquines para que se haga más fácil el cruce. En eso ha pensado la Asociación. - Socio 2</p> <p>Si. – Socio 3</p> <p>Habíamos hecho el proyecto y más que todo en los baños, ósea hacerles una rampa, una rampita para ellos cuando vayan al baño, ósea para que ellos puedan valerse por ellos</p>

		<p>mismos, o con una persona que los pueda ayudar, según que clase de discapacidad tenga. – Socio 3</p> <p>Si, ósea con los que tienen silla de ruedas como usted dice a veces no se puede, como un piso de madera para que puedan pasar. - Si, ósea con los que tienen silla de ruedas como usted dice a veces no se puede, como un piso de madera para que puedan pasar. – Socio 3</p> <p>Osea el proyecto está aprobado, pero nosotros todavía no lo hemos hecho. – Socio 3</p>
		<p>La Asociación no, no ha realizado ningún tipo de propuestas o trabajos relacionados a eso. – Socio 4</p>
ASOC	Capacitaciones	<p>Le cuento que yo, la que más acude es mi señora, yo casi no ando en las reuniones, pero sí creo que ha habido. - Socio 1</p> <p>Claro que sí, si me gustaría. - Socio 1</p>
	Recibido	<p>No aún no. – Socio 2</p> <p>Si – Socio 2</p>
	Le gustaría	<p>No. – Socio 3</p> <p>Si – Socio 3</p>
		<p>No, no hemos recibido ningún tipo de capacitación. -Socio 4</p>
		<p>Claro que sí, sería de mucha ayuda tener un conocimiento sobre todo muy básico de como poder atender a este tipo de personas. – Socio 4</p>
		<p>La verdad es que trabajamos un año por poner rampas para que bajen a la playa, pero debido a que no hay suficientes recursos, no hemos podido hacerlo, estamos en proceso. - Presidenta</p>
POLI	Reglamento interno Municipio	<p>Bueno estamos trabajando en las ordenanzas porque ya que las ordenanzas de turismo específicamente no se han tocado como casi por 10 años, no han sido reguladas, no han sido normadas, como dirección de turismo trabajamos; el concejal Roddy Loor que es el presidente de la comisión de turismo las tiene ahora en este momento, las está estipulando y las va a llevar al pleno del concejo para que sean aprobadas y en</p>

		estas ordenanzas van a venir muchísimos cambios que son para el agrado de los turistas. – Director Mmm no, nos estamos basando más en las necesidades que las personas tienen, más no en las leyes, esa es la verdad. – Director
POLI	Reglamento interno Asociación	No. Presidenta

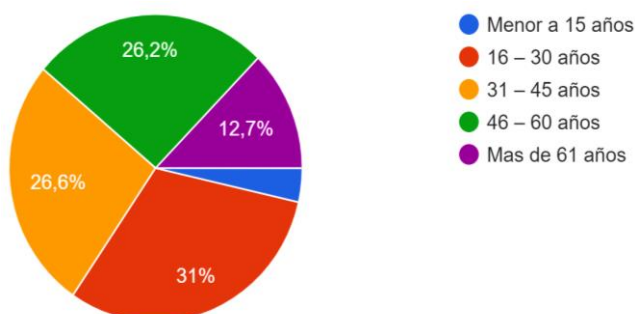
Apéndice 9 Resultados de las encuestas

1.- Sexo



El 53,6% de los encuestados fueron de sexo masculino entre ellos personas con discapacidad física o necesidades especiales y familiares de los mismos.

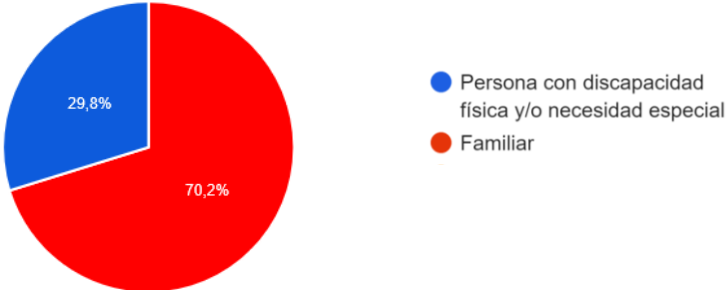
2.- Edad



El mayor porcentaje de encuestados tenían un rango de edad entre 16 a 30 años con un 31%, por consiguiente, el 26,6% corresponde a personas con un rango de edad

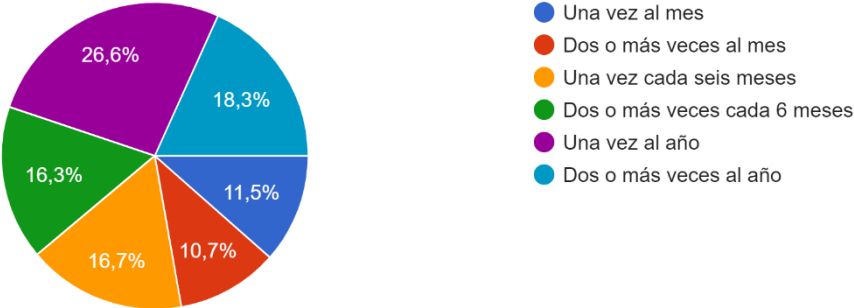
entre 31 a 45 años, mientras que el 26,2% representa a personas mayores de 61 años y por último el 12,7% fueron personas menores de 15 años.

3.- Indique si usted es:



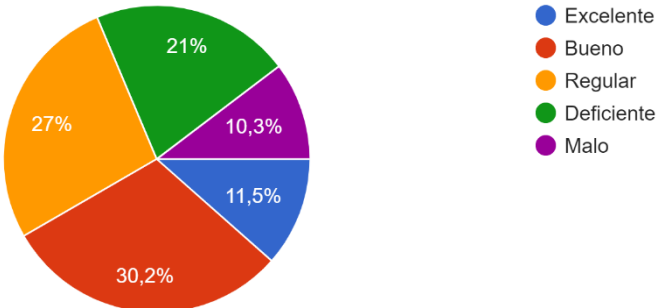
El mayor porcentaje de encuestados corresponde a familiares de personas con discapacidad o necesidades especiales con un 70,2%, mientras que el 29,8% representa directamente a personas con discapacidad física o necesidades especiales.

4.- ¿Con que frecuencia la persona con discapacidad física y/o necesidad especial visita los comedores ubicados frente al mar el Balneario General Villamil Playas?



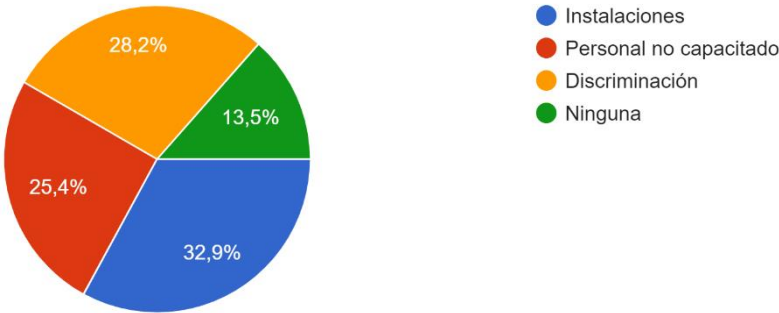
Con un 26,6% las personas con discapacidad física o necesidades especiales visita los comedores ubicados frente al mar una vez al año, mientras que, el 10,7% lo visita dos o más veces al mes.

5.- ¿Cómo considera el trato que se les da a las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales en los comedores?



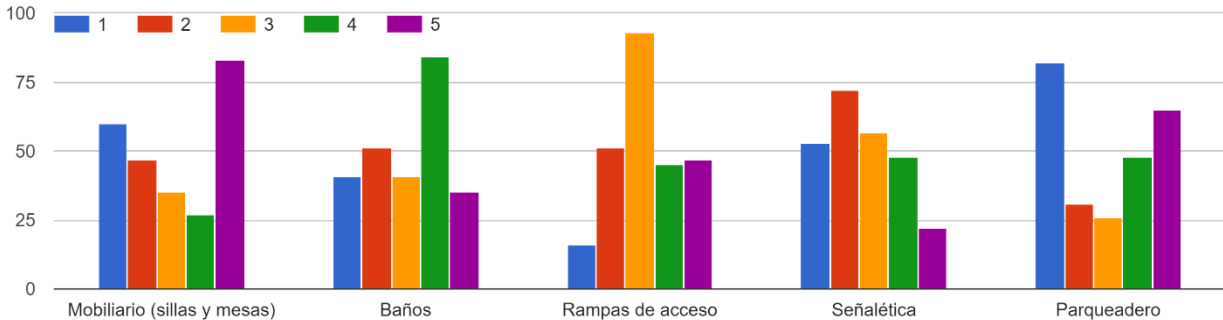
El 30,2% las personas encuestas consideran que el trato que se les da a las personas con discapacidad física o necesidades especiales es bueno, mientras que, el 10,3% lo considera el trato como malo.

6.- Según su experiencia, ¿Cuál fue la principal dificultad que se le presentó a la persona con discapacidad física o necesidad especial al momento de recibir el servicio en los comedores? Elija 1 opción.



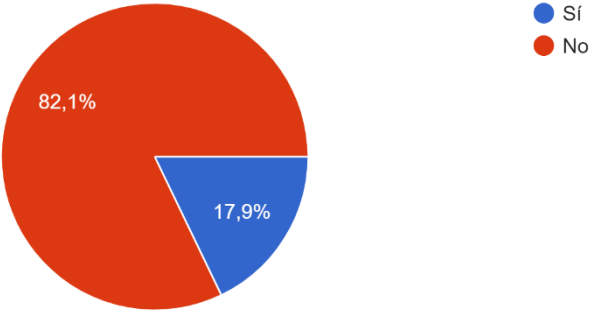
La mayoría de los encuestados considera en un 32,9% que la principal dificultad que se le presentó a la persona con discapacidad física o necesidad especial al momento de recibir el servicio en los comedores fueron las instalaciones.

7.- Seleccione de acuerdo a su grado de importancia, las instalaciones que se deberían mejorar para que los comedores sean accesibles. Siendo el 5 más importante y 1 menos importante.



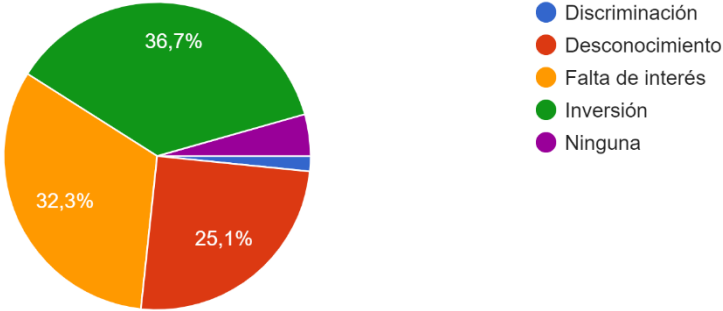
Los encuestados consideran que se debe mejorar principalmente las rampas de acceso, por consiguiente, los baños y mobiliarios como sillas y mesas, luego el parqueadero y como menos importante la señalética para que los comedores sean accesibles.

8.- ¿Considera que la sociedad tiene conciencia de esta situación y está lo suficientemente sensibilizada hacia la misma?



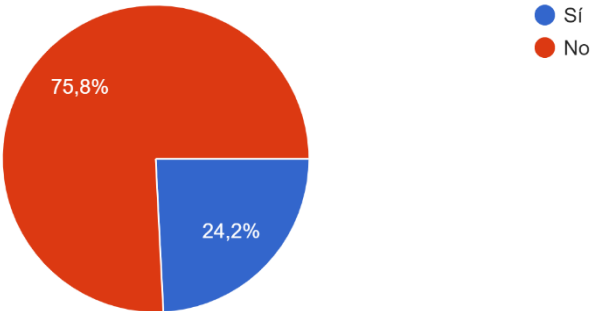
El 82,1% de las personas encuestadas consideran que la sociedad no tiene conciencia de la situación que presentan las personas con discapacidad física o necesidades especiales por ende no está sensibilizada hacia la misma.

9.- ¿Cuál cree usted que es la principal causa de la falta de instalaciones accesibles?



La principal causa de la falta de instalaciones es la inversión determinada por el 36,7% de los encuestados.

10.- ¿Considera usted que los comedores ubicados frente al mar están aptos para atender a las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales?



El 75,8% de los encuestados consideran que los comedores ubicados frente al mar no están aptos para atender a las personas con discapacidad o necesidades especiales.

Apéndice 10 Bitácora de observación

Lugar de Observación: La cabaña de Daniel

Hora de inicio: 09:30am

Hora de finalización: 13:05

Sábado 07 de diciembre: La propietaria del establecimiento indica que el comedor inicia sus actividades a las 8am, posteriormente a la llegada de los empleados.

09:45 Los prestadores de servicio se alistan para recibir a los clientes.

10:10 Llegada de visitantes al comedor, el mesero los recibe, toma 4 cartas de menú, los redirige a la mesa para entregarles la carta de los diferentes platos y especialidades en mariscos y les toma el pedido.

El visitante solicitó información de un plato en particular, pero el mesero pidió unos minutos para preguntar si contaban con lo solicitado.

10:25 El mesero se dirige a la ventanilla para hacer el pedido mientras las señoras de la cocina escuchan atentamente y preparan los alimentos.

10:30 El mesero alista los cubiertos, además de limón y ají para acompañar las comidas.

10:32 Llegada de una pareja de visitantes, preguntando si disponían de desayuno, posteriormente el mesero se acerca a la dueña del comedor para solicitar el mismo. Luego los redirige a la mesa y les comenta que solo disponían de un desayuno básico (patacones con queso acompañado de café).

10:55 Empiezan a servir los platos para que el mesero los entregue de acuerdo al orden de llegada.

11:00 Llegada de varios proveedores para ofrecer productos (cangrejos, camarones o especies)

11:10 El mesero se acerca a la entrada del comedor, para llamar a toda persona que se encontrase o pasara por el comedor en vehículo o caminando, ofreciéndole la variedad de platos que disponen e indicando a su vez que ofrecen descuentos para grupos.

El mesero olvidó la gaseosa solicitada por el cliente, mientras que este se acerca a pedirle la misma y se va a su mesa; el mesero le pide disculpas por lo sucedido y reitera que no volverá a pasar.

11:15 Los meseros parquean los carros del lado donde se encuentra el comedor, esperan que los visitantes bajen de los vehículos para ofrecer la comida y demás servicios que disponen (alquiler de hamacas, carpas o parasoles).

12:00 Los clientes solicitan la cuenta y se empiezan a retirar. Posteriormente el mesero retira los platos, limpia la mesa y deja todo en orden para recibir nuevos visitantes o clientes.

12:20 Llegada de clientes que trabajan en el paseo shopping; el mesero indica que por encontrarse frente a este, los trabajadores les solicitan servicio de almuerzos o se dirigen hacia el comedor para servirlos.

13:05 El comedor recibe la visita de varios clientes acompañados por su familia; la propietaria del restaurante indicó que a esta hora es donde reciben mayor afluencia y ella los recibe con ayuda del mesero.

Para el servicio de pedidos solo se encontraban el mesero y la dueña por tanto demoro la recepción de pedidos, también se observó que es ella quien además de atender a los clientes, verifica y ayuda en el área de la cocina para la preparación de los platillos; nos indica que lo hace para rectificar y que todo salga en orden para brindar un buen servicio a los clientes.

Al finalizar la jornada el mesero, indicó que ha tenido la oportunidad de atender a personas con discapacidad o necesidades especiales en su mayoría adultos mayores y que no representa dificultad alguna durante la prestación del servicio, a su vez menciona que el principal problema la falta de instalaciones para acceder a la playa y a la cabaña de hamacas.

Comento una de sus experiencias, mencionando la ayuda que se ha brindado a este grupo de personas ya que meses anteriores recibieron la grata visita de uno de sus clientes junto a su familia, quienes lo integraba una persona con discapacidad física, el cual se le brindó la ayuda para que pueda ir a la playa, se lo traslado en una silla plástica, que fue llevada por el mesero y uno de sus familiares cuidadosamente para evitar accidentes.

A su vez indicó que lleva laborando más de un año en el establecimiento y que le gustaría tomar las capacitaciones para brindar un mejor servicio y un trato más personalizado a este grupo de personas que requieren mayor atención y cuidado.

Apéndice 11 Visita in situ a los comedores de la Asociación “15 de Julio”



Encuesta a personas con discapacidad y/o necesidad especial y familiares



Área interior del comedor “Camila”



Área exterior del comedor “María Fernanda”



Área interior del comedor “María Fernanda”



Distribución de mobiliario de los comedores



Área exterior del comedor “Mary”


Apéndice 12 Validación por parte de la Presidenta de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”

RÚBRICA DE PROPUESTA FINAL DE MATERIA INTEGRADORA TURISMO

Nombre del proyecto: DISEÑO DE UN PLAN DE ACCESIBILIDAD PARA LA ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE COMEDORES TÍPICOS “15 DE JULIO”.
 Integrantes: MARIA JOSÉ TAMAYO PALMA - JUDY JOCELINE YUANGA CHIQUITO Fecha de presentación: 30 DE ENERO 2020
 Nombre del evaluador: LUCEA BARDALES JARAQUICHE Institución: _____
 Tipo de usuario: Empresa ASOCIACIÓN Comunidad 15 DE JULIO Usuario final: _____ Otro: _____

Instrucciones: Indicar con una X el nivel de ACUERDO con cada uno de los tres criterios listados a continuación:

CRITERIO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
La propuesta es entendible y responde a las necesidades de mi empresa o institución.					X
La propuesta refleja un análisis de datos relevantes para el proyecto. Se evidencia la realización de un diagnóstico técnico.					X
La propuesta es factible y consideraría implementarla.					X
La propuesta es innovadora.					X
La implementación de la propuesta aportaría a la sociedad.					X

Firma del evaluador: 
 Correo electrónico: luceabardalesjaraquiche@hotmail.com

Apéndice 13 Fotos realizando la validación a la Presidenta de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”



Exposición del proyecto Diseño del Plan de accesibilidad para la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”



**Entrega del Plan de Accesibilidad a la
Presidenta de la Asociación**



Foto oficial con la Presidenta de la Asociación

Enero 2020

Asociación de Propietarios de Comedores Típicos "15 de Julio"

Plan de Accesibilidad

2020 - 2022



MENSAJE DEL CEO



Como Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”, para nosotros es un beneplácito estar incluidos en un proyecto estudiantil donde se reconozca la necesidad de implementar adecuaciones en nuestras cabañas típicas, áreas y acceso para personas con movilidad reducida, ya que debimos haberlas incluido desde hace mucho tiempo debido a que nuestra población cuenta con un 25% de personas con discapacidad física y que necesitan esparcimiento sin que esto conlleve a incomodidades y demasiados esfuerzos tanto del discapacitado como de sus familiares; es por eso que hemos participado en esta iniciativa que es muy positiva y que a corto plazo la implementaremos en nuestras cabañas, como parte del plan del buen vivir.



Lucía Bardales

Presidenta Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio”

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” está consciente de las necesidades existentes para las personas con discapacidad y/o necesidades especiales; por ello se compromete a promover la accesibilidad para las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales al proporcionar nuestros servicios de modo que se respete la dignidad e independencia de ellas.

Nuestra organización se compromete a cumplir con las políticas y normas propuestas en el siguiente Plan de Accesibilidad 2020 – 2022 para mejorar las oportunidades y experiencias de las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales, eliminando y previniendo las barreras de accesibilidad para crear un espacio cada vez más inclusivo y solidario.

INTRODUCCIÓN

La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” fundada por el expresidente Sr. Francisco Yagual Lázaro, fue constituida por voluntad propia y se encuentra en uso de sus derechos constitucionales desde el 15 de Julio de 1997; su ubicación corresponde desde el Km 1.5 hasta el Km 3 vía Data Posorja, provincia del Guayas y los socios que la conforman son comerciantes residentes del Cantón General Villamil Playas.

A lo largo de los años, la Asociación ha realizado diferentes acciones para su beneficio tales como: organizar legalmente a socios, capacitar a los prestadores de servicio, reubicarlos y adecuar las instalaciones de los comedores acorde al desarrollo turístico del balneario.

El 6 de Julio del 2013, la Asociación planteó el proyecto Paradero Turístico y Ecológico “15 de Julio” para la remodelación de las cabañas típicas, con el fin de brindar un mejor servicio a sus visitantes, ayudar al ecosistema y alcanzar el buen vivir.

El GAD Municipal en conjunto con el departamento de Obras Públicas entregó a la Asociación un plano de reubicación de las cabañas de comedores y hamacas como parte del proyecto. Tras su implementación se llevó a cabo el desplazamiento de las cabañas 50 metros aproximadamente de la línea de fabrica del malecón, la remodelación total de las mismas y a su vez la expansión del área de estacionamiento.

No obstante, la obra quedo inconclusa por lo que actualmente algunas de las obras mencionadas en dicho proyecto (ver anexo) no existen tales como: las baterías sanitarias, los puestos de reciclaje, señalética, estacionamiento para personas con capacidades especiales y rampas de acceso.

El presente Plan de Accesibilidad dirigido a la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”, se creó con la finalidad de sensibilizar a los socios y colaboradores y asimismo mejorar el acceso a los espacios físicos de la Asociación, a través de políticas y normas en el área de servicio al cliente, formación e instalaciones tomando como base la Constitución de la República del Ecuador 2008, el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades 2017, el Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas 2018, así como la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017 - 2021 y el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 042 “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico”.

Contenido

Sección Uno: Diagnóstico actual	85
Servicio al Cliente	85
Formación.....	85
Instalaciones.....	85
Sección dos: Estrategias y acciones	41
Políticas accesibles	41
Servicio al Cliente	39
Formación.....	39
Instalaciones.....	39
Para más información.....	¡Error! Marcador no definido.
Propuesta	¡Error! Marcador no definido.
Plano de planta de la cabaña dúplex	39
Plano de planta del área higiénico - sanitaria.....	40
Plano de planta de la adecuación de los comedores	31
Cronograma de actividades.....	42



SECCIÓN 1

DIAGNÓSTICO ACTUAL

SECCIÓN UNO: DIAGNÓSTICO ACTUAL

En esta sección, se presenta un diagnóstico sobre la situación actual de los comedores de la Asociación “15 de Julio”, con el fin de evaluar el nivel de accesibilidad con respecto al área de servicio al cliente, formación de los socios y colaboradores y de sus instalaciones.

SERVICIO AL CLIENTE

Los socios y sus colaboradores se esfuerzan diariamente por brindar un mejor servicio a sus clientes, a pesar de esto, la mayor parte de los socios carecen del conocimiento acerca del término accesibilidad y de la importancia que esta representa.

De acuerdo a la experiencia de los visitantes encuestados se determinó que:

- El trato recibido durante el servicio en los comedores fue bueno.
- La sociedad no está sensibilizada hacia las necesidades de las personas con discapacidad y/o necesidades especiales.
- Los comedores de la Asociación no están aptos para atender a las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales.

Durante la visita in situ, se realizó una bitácora de observación donde se obtuvo que:

- La visita de las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales a los comedores es reducida.

- El personal de servicio procura brindar la ayuda necesaria hacia este grupo de personas.
- Los comedores carecen de personal de servicio al cliente.

FORMACIÓN

Los prestadores de servicios carecen de conocimientos relacionados a la accesibilidad e inclusión puesto que no han realizado capacitaciones referentes al tema.

INSTALACIONES

Los comedores de la Asociación fueron remodelados como parte del proyecto Paradero Turístico y Ecológico “15 de Julio” presentado en el año 2013, en cual incluía la construcción de rampas de acceso para personas con discapacidad física y/o necesidades especiales, no obstante, la obra quedó inconclusa y estas adecuaciones no se realizaron.

A través de la ficha de observación se obtuvieron los siguientes resultados:

- Los comedores de la Asociación no cuentan con parqueos reservados para personas con movilidad reducida.
- La plaza de aparcamiento no cuenta con el Símbolo Internacional de accesibilidad (SIA) pintado en el asfalto o una placa vertical.
- No existe rampas de acceso al área de comedor y a la zona de descanso.
- Existen comedores que tienen el pavimento adoquinado, sin embargo, existen otros que son de arena y no son homogéneos.
- No existe un área higiénico sanitaria en buen estado y adaptado para personas con discapacidades.

De acuerdo a la experiencia de los visitantes encuestados se determinó que:

- Las instalaciones de los comedores son la principal dificultad que se le presentó a la persona con discapacidad física y/o necesidad especial al momento de recibir el servicio.
- Es de gran importancia para las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales la construcción de rampas de acceso, los baños, mobiliarios como sillas y mesas, y el parqueadero y la señalética considerados de menor importancia.
- La inversión es la principal causa de la falta de instalaciones accesibles.



SECCIÓN 2

ESTRATEGIAS Y ACCIONES

SECCIÓN DOS: ESTRATEGIAS Y ACCIONES

En esta sección se identifican las iniciativas y proyectos que la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” planea realizar entre los años 2020 y 2022 tomando en cuenta políticas creadas basadas en los artículos relacionados de la Constitución del Ecuador 2008, el Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades 2017, Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas 2018, así como la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017 - 2021 y el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 042 “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico” para eliminar y prevenir barreras para las personas con discapacidades y/o necesidades especiales.

POLÍTICAS ACCESIBLES

Las políticas presentadas se tomarán en cuenta para la actualización del Reglamento Interno de la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”; estas promueven el desarrollo de un trabajo en conjunto en el ámbito de accesibilidad.

1. La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” impulsará estrategias de sensibilización y capacitación con respecto a la discapacidad dirigida a los socios y sus colaboradores.
2. Los socios y los colaboradores pertenecientes a la Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” no realizarán discriminación alguna al visitante con discapacidad y/o necesidad especial.
3. La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” brindará las mismas oportunidades y derechos a los comensales con y sin discapacidad y/o necesidad especial.
4. La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” tendrá a disposición sus instalaciones en buen estado y correcto funcionamiento.
5. La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” trabajará para mejorar la oferta turística accesible de sus instalaciones.

A partir de estas políticas se han creado estrategias las cuales indican cómo se pretende cumplir estas políticas; y como complemento se presentan las acciones recomendadas donde se señalan los planes operativos para cumplir las estrategias.

OBJETIVO	Promover el turismo accesible en el Cantón General Villamil Playa - Provincia del Guayas como estrategia de inclusión social.
INSTITUCIONES RESPONSABLES	Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio”, GAD Municipal del Cantón Playas, CONADIS, Ministerio del Ambiente, Comisión de Tránsito del Guayas.

ESTRATEGIAS	ACCIONES RECOMENDADAS
Promover estrategias de sensibilización y capacitación con respecto a la discapacidad dirigida a los socios y sus colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> -Recibir capacitaciones del personal técnico del CONADIS. -Recibir capacitaciones con entidades privadas.
Mejorar la oferta actual de los espacios físicos en los comedores pertenecientes a la Asociación para que sean accesibles	<ul style="list-style-type: none"> -Habilitar estacionamientos vehiculares preferenciales. -Instalar señalética de estacionamiento preferencial. -Adecuar espacios antideslizantes de uso preferencial. -Disponer de rampas de acceso de uso preferencial -Crear un área higiénico-sanitaria con al menos una cabina preferencial para damas y caballeros bajo previa aprobación del Ministerio del Medio Ambiente.
Fortalecer el servicio al turista con discapacidad y/o necesidad especial	<ul style="list-style-type: none"> -Crear normas para el mejor trato hacia el turista con discapacidad y/o necesidad especial. -Recibir capacitaciones por medio del personal técnico del CONADIS o entidades privadas.

SERVICIO AL CLIENTE

La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” se compromete a proporcionar un servicio al cliente accesible para a las personas con discapacidad física y/o necesidades especiales.

Nuestros socios y colaboradores proporcionarán un servicio cordial y de calidad brindando las mismas facilidades para todos los usuarios independientemente de su condición.

A continuación, se presentan las iniciativas a cumplir:

- No adoptar actitudes especiales, excluyentes o lastimosas hacia las personas con discapacidad y/o necesidad especial.
- Mantener un trato y actitud natural.
- Tratar a los adultos como adultos.
- Dirigirse a la persona con discapacidad y no inferir que necesita ayuda de alguien más.
- Evitar ser invasivo. Primero preguntar si necesitan de su ayuda; si la respuesta es afirmativa la persona indicará cuál es su necesidad.
- Brindar un trato cordial a todos los clientes.
- No demostrar un trato diferenciado a las personas con discapacidad.

- Otorgar un servicio de calidad a todos los clientes.

FORMACIÓN

La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” se compromete a sensibilizar y capacitar a sus socios y colaboradores con respecto a la accesibilidad y discapacidad a través del sector público y privado.

A continuación, se indican las iniciativas a cumplir:

- Realizar al menos una capacitación al año con el personal técnico del CONADIS.
- Recibir al menos una capacitación anual de sensibilización hacia la inclusión laboral de personas con discapacidad y/o necesidades especiales.

INSTALACIONES

La Asociación de Propietarios de Comedores Típicos “15 de Julio” se compromete a construir, adecuar y realizar cambios importantes relacionados con las instalaciones de los comedores para facilitar su uso y acceso.

A continuación, se mencionan las iniciativas a cumplir:

- Cada cabaña contará con un estacionamiento vehicular preferencial.

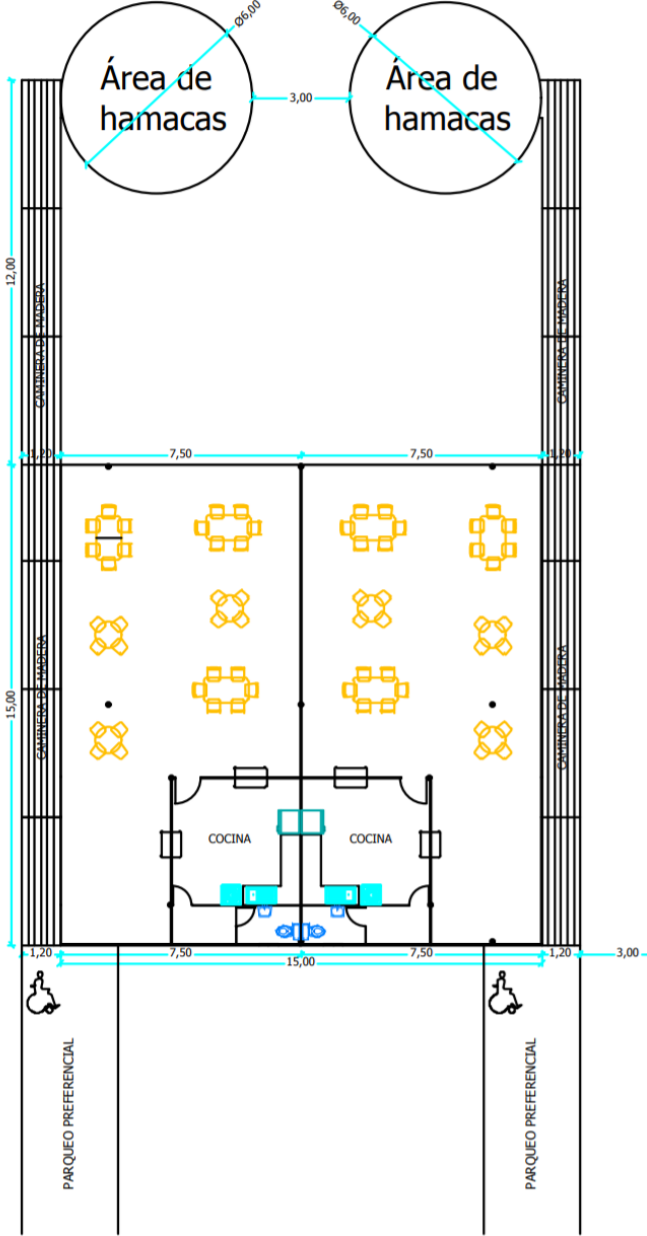
- Cada cabaña dúplex contará con una señalética de estacionamiento preferencial.
- La superficie de las cabañas contará con un espacio antideslizante preferencial.
- Las cabañas contarán con rampas de acceso para la facilidad de circulación hacia el área de las hamacas.
- La Asociación de Propietarios de Comedores “15 de Julio” contará con un área higiénico-sanitaria en la que se incluye al menos una cabina preferencial para damas y caballeros bajo previa aprobación del Ministerio del Medio Ambiente.



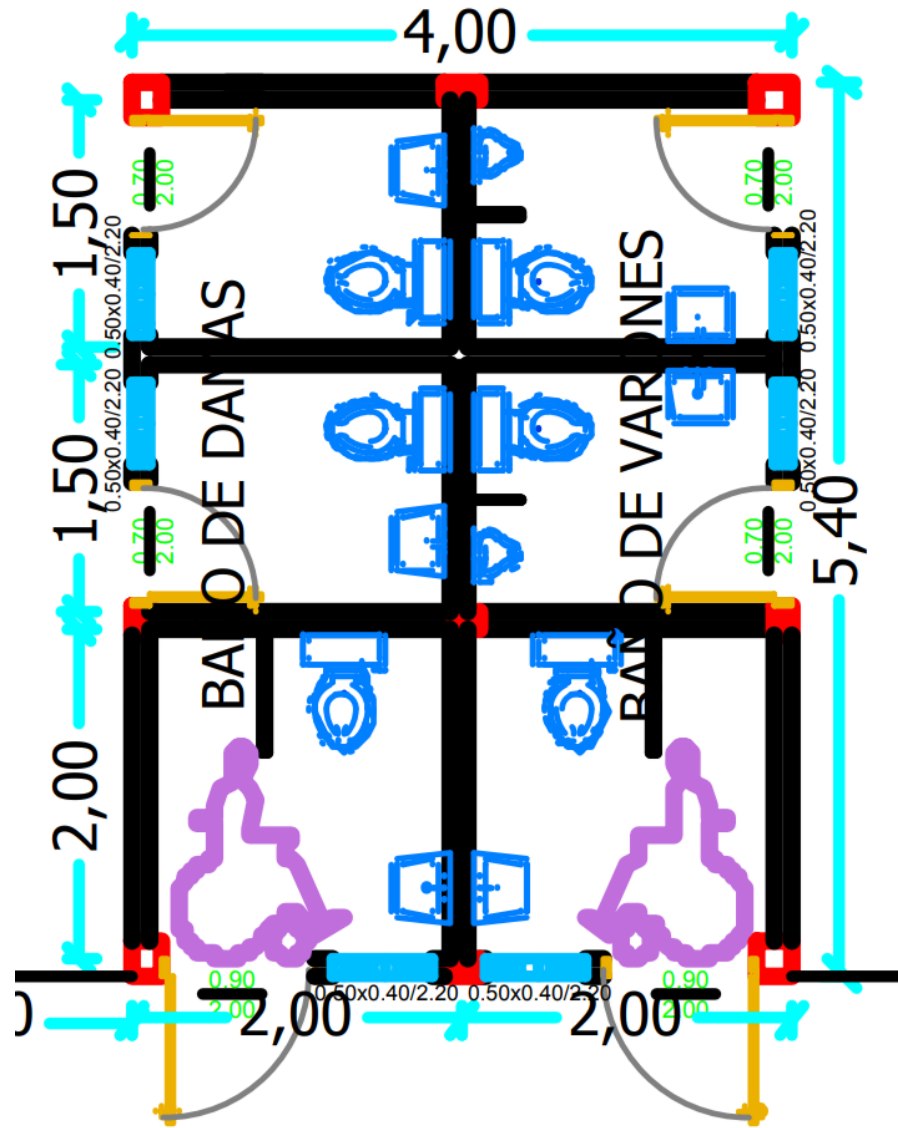
PROPUESTA

ADECUACIÓN DE
INSTALACIONES

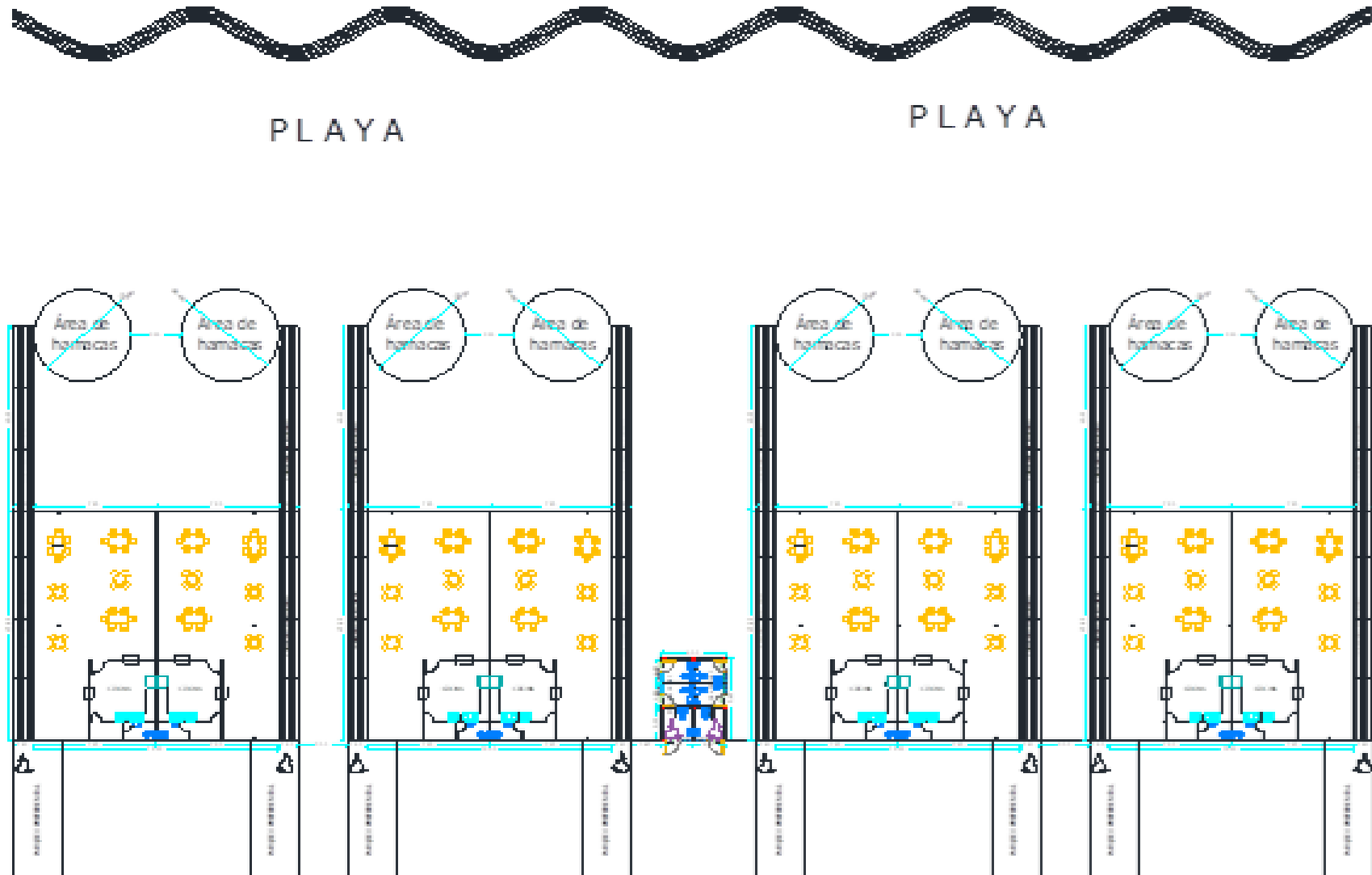
Plano de planta de la cabaña dúplex



Plano de planta del área higiénico - sanitaria



Plano de planta de la adecuación de los comedores



Cronograma de actividades

MESES Y SEMANAS ACTIVIDADES	AÑO 2020											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Capacitación con el personal técnico del CONADIS				1 2 3 4		1 2 3 4						
Capacitación por entidad privada										1 2 3 4		
Implementación de señalética del parqueo							1 2 3 4					
Adecuación del espacio preferencial en los comedores								1 2 3 4				
Implementación de rampas de acceso hacia las hamacas									1 2 3 4			

AÑO 2021																			
Capacitación con el personal técnico del CONADIS					1	2	3	4			1	2	3	4					
Capacitación por entidad privada											1	2	3	4					
Construcción de baterías sanitarias						1	2	3	4										
AÑO 2022																			
Capacitación con el personal técnico del CONADIS				1	2	3	4			1	2	3	4						
Capacitación por entidad privada																1	2	3	4