

UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Hotelería**

“Propuesta de creación de un departamento dirigido al target de turismo de salud caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca”

Trabajo de titulación previo
a la obtención del título de
Licenciado/a en Hotelería

AUTORES:

Ingrid Johanna Angel Quimbay

C.I. 0151677630

Guido Andrés Flores Astudillo

C.I. 0105071112

DIRECTORA:

MG. Ángeles Imelda Avecillas Torres

C.I. 0301180477

CUENCA – ECUADOR

Febrero, 2019



RESUMEN

El presente proyecto de intervención tiene como propósito realizar una propuesta de un departamento dirigido al turismo de salud, caso específico Rioné Hotel Boutique; con la implementación de servicios que garanticen las comodidades necesarias para la correcta recuperación y estancia de pacientes en la etapa post-operatoria.

El proyecto abarca tres capítulos: investigación bibliográfica que aclara conceptos, origen, avances del turismo de salud a nivel internacional, nacional y local. En el segundo capítulo se determinan las necesidades de los turistas que visitan la ciudad por temas de salud como: infraestructura, servicios y recursos humanos. Así mismo se realiza un análisis de la situación actual del caso de estudio, Rioné Hotel Boutique. En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta para la creación de un departamento dirigido al target de turismo de salud.

En la metodología se utilizó entrevistas estructuradas a médicos especialistas de clínicas y hospitales de la ciudad. De igual manera se realizaron entrevistas a pacientes que se han realizado intervenciones quirúrgicas en la ciudad de Cuenca, para conocer sus necesidades para el desarrollo de la propuesta y posteriormente garantizar una buena recuperación para el éxito de la cirugía.

Finalmente al término del proyecto, se identificó que hay pacientes que requieren los servicios para recuperación, además se evidenció que si es posible adaptar las instalaciones y servicios del Rioné Hotel Boutique para brindar atención a este segmento de mercado.

Palabras claves: Turismo de salud. Turismo médico. Accesibilidad. Target. Hotel.



ABSTRACT

The purpose of this intervention project is to develop a proposal for the implementation of a department aimed to health tourism, in the specific case of the Rioné Hotel Boutique, with the positioning of services that guarantee the necessary comfort for an appropriate stay and healing of patients in the post-operative stage.

This project includes three chapters: bibliographic investigation that clears concepts, origin, advances in international, national and local health tourism. In the second chapter, the needs of tourists that visit the city for health reasons are determined; issues like: infrastructure, services and human resources are taken into account. Likewise, an analysis of the actual situation of the study case, Rioné Hotel Boutique, is determined. In the third chapter, the proposal for the creation of a department targeted to health tourism is developed.

In the methodology, semi-structured surveys to specialized doctors from clinics and hospitals from Cuenca were used. In the same way, some surveys to patients who have gone under surgeries in Cuenca have been done to recognize their needs for the development of the proposal to later on guarantee their full recovery and success of the surgery.

Finally, at the end of the project, patients who need this recovery services were identified, and the remodeling of the facilities and services at Rioné Hotel Boutique was determined as possible to help this market segment.

Key words: Health tourism. Medicine tourism. Accessibility. Target. Hotel.



Índice

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
Índice	4
Índice de Figuras	6
Índice de Fotografías	8
Índice de Tablas	10
AGRADECIMIENTOS	15
DEDICATORIA	16
INTRODUCCIÓN	18
Capítulo 1	20
1.1. Turismo de Salud	20
1.1.1. Turismo de Salud a Nivel Internacional	22
1.1.2. Turismo de Salud en Ecuador	23
1.1.3. Turismo de Salud en Cuenca	26
1.2. Antecedentes del Turismo Médico	27
1.2.1. Turismo Médico en Ecuador	33
1.2.2. Turismo Médico en Cuenca	34
1.2.3. Características del Target Médico	36
Capítulo 2	39
2.1. Antecedentes	39
2.1.1. Historia del Rioné Hotel Boutique	40
2.2. Análisis de la Infraestructura del Hotel	41
2.2.1. Accesibilidad en el Hotel	42
2.2.2 Accesibilidad en el Lobby	47
2.2.3 Restaurante	60
2.2.4 Baños Públicos	63
2.2.3 Accesibilidad en las Habitaciones	75
2.3. Análisis de los Servicios del Hotel	96
2.4. Análisis de los Recursos Humanos del Hotel	99



Capítulo 3	102
3.1. Servicios	118
3.2. Infraestructura	125
3.3. Recursos humanos	140
3.4. Presupuesto	142
Conclusiones	150
Bibliografía	152
Anexos	156
Anexo 1: Diseño Aprobado por el Consejo Directivo	156
Anexo 2: “Organización y Cultura Empresarial del Hotel Rioné”	168
Anexo 3: Entrevista a la Sociedad Ecuatoriana de Cirugía Plástica Reconstructiva y estética SECPRE con sede en Cuenca.	195
Anexo 4: Entrevista a Pacientes que Vienen a la Ciudad por Turismo Médico	196
Anexo 5: Costos de Inversión en la Infraestructura	198



Índice de Figuras

Figura 1. Estructura del Turismo de Salud.....	21
Figura 2 Turismo Ecológico y de salud- Arashá Lodge en Mindo	25
Figura 3 Turismo Ecológico y de salud- Termas de Papallacta en Pichincha.....	26
Figura 4: Razones que tienen los turistas de salud para buscar atención en el extranjero.....	29
Figura 5. “Los Países Latinoamericanos Conquistan el Turismo Médico Mundial”	31
Figura 6. Hospitales Acreditados por la Joint Commission International	32
Figura 7. Vista Exterior Rioné Hotel Boutique	41
Figura 8. Tipos de dificultad.	43
Figura 9. Cotas de alcance vertical y horizontal, medias para un usuario de silla de ruedas.	44
Figura 10. Cotas de alcance vertical y horizontal, medias para un usuario de silla de ruedas.	45
Figura 11. Cotas normalizadas de una silla de ruedas universal, ocupada, vacía y plegada.	45
Figura 12. Cotas normalizadas de una persona con muletas.....	46
Figura 13. Medidas de Accesibilidad Restaurante.	61
Figura 14. Gráfico de pastel acceso Exterior.....	72
Figura 15. Gráfico de pastel Vestíbulo y Recepción	72
Figura 16. Gráfico de pastel Ascensor.....	73
Figura 17. Gráfico de pastel Restaurante	73
Figura 18. Gráfico de pastel Baños Públicos.....	74
Figura 19. Gráfico de pastel Baños Públicos.....	74
Figura 20. Gráfico de pastel- Habitaciones.....	94
Figura 21. Gráfico de pastel - Baños	95
Figura 22. Gráfico de pastel Pasillos	95
Figura 23. Gráfico de pastel - General	96
Figura 24. Organigrama del Equipo de trabajo del Rioné Hotel Boutique	99
Figura 25. Gráfico de pastel – Cirugías.....	103
Figura 26. Gráfico de pastel - Edad	104
Figura 27. Gráfico de Barras – Días de Recuperación Según Intervención.....	105
Figura 28. Gráfico de Pastel – ¿Cree que sea beneficioso que un hotel pueda ofrecer servicios que garanticen la recuperación de un paciente después de una cirugía estética y por qué?.....	108
Figura 29. Gráfico de Pastel – Lugar de origen	109
Figura 30. Gráfico de Pastel – Ciudades	110
Figura 31. Gráfico de Pastel – Edad.....	110
Figura 32. Gráfico de Pastel – Sexo del Paciente	111
Figura 33. Gráfico de Pastel – ¿Usted está acompañado de algún familiar?	112
Figura 34. Gráfico de Pastel – Número de acompañantes	112
Figura 35. Gráfico de Barras – Intervención quirúrgica realizada	113



Figura 36. Gráfico de barras – Tiempo estimado de recuperación por días.....	114
Figura 37. Gráfico de Pastel – ¿Cree que resulte beneficioso, pasar su recuperación en un hotel en Cuenca que pueda ofrecer servicios y cuidados post-operatorios? Y ¿por qué?	115
Figura 38. Gráfico de Barras – Servicios	116
Figura 39. Gráfico de Barras – Infraestructura.....	117
Figura 40. Gráfico de Barras – Recursos Humanos.....	118
Figura 41: Limpieza diaria en la habitación.....	119
Figura 42: Vestimenta complementaria de seguridad para las camareras.....	120
Figura 43: Flujograma Limpieza y desinfección de la habitación.....	121
Figura 44: Desayuno	122
Figura 45: Transporte para personas con movilidad reducida.....	124
Figura 46: Entrada del hotel - Propuesta.....	125
Figura 47: Layout, Primer Piso	127
Figura 48: Propuesta reubicación mobiliario- Restaurante	128
Figura 49: Propuesta mostrador de recepción	129
Figura 50. Propuesta para los Baños públicos.....	130
Figura 51 : Propuesta de los Baños Públicos - Entrada	131
Figura 52: Propuesta Baños Públicos del hotel – Entrada Puertas Abiertas	132
Figura 53 : Propuesta diseño interior - Cuarto de baño de hombres.....	132
Figura 54: Propuesta diseño Cuarto de baño mujeres	133
Figura 55: Propuesta diseño Cuarto de baño - Discapacitados	133
Figura 56: Distribución de la Suite Migliore.....	135
Figura 57: Propuesta de la Suite Migliore	135
Figura 58: Propuesta de la entrada al baño de la Suite Migliore.....	137
Figura 59: Propuesta del Baño de la Suite Migliore	138
Figura 60: Propuesta del Baño de la Suite Migliore – Acceso Lavamanos	139
Figura 61: Propuesta del Baño de la Suite Migliore – Accesibilidad Ducha	139
Figura 62: Propuesta Página Web- Turismo de Salud.....	147
Figura 63: Propuesta flyer cara anterior y posterior- turismo de salud.....	148
Figura 64: Propuesta Paquete Promocional- Turismo de Salud	149



Índice de Fotografías

Fotografía 1: Rampa de Acceso	47
Fotografía 2: Puerta de Entrada	48
Fotografía 3: Rampa de acceso.....	48
Fotografía 4: Marquesina de Protección para el Ingreso al Hotel	49
Fotografía 5: Estacionamiento	49
Fotografía 6: Vestíbulo Rioné Hotel Boutique	50
Fotografía 7: Mostrador Rioné Hotel Boutique	51
Fotografía 8: Mostrador Rioné Hotel Boutique	52
Fotografía 9: Mueble del Mostrador Rioné Hotel Boutique	52
Fotografía 10: Acceso Frontal del Mostrador Rioné Hotel Boutique.....	53
Fotografía 11: Ascensor Rioné Hotel Boutique	54
Fotografía 12: Área de Recepción Rioné Hotel Boutique	55
Fotografía 13: Área de embarque y desembarque, Rioné Hotel Boutique	56
Fotografía 14: Cabina del Ascensor, Rioné Hotel Boutique.....	57
Fotografía 15: Desnivel Piso 1, Rioné Hotel Boutique	57
Fotografía 16: Alfombra fija, Rioné Hotel Boutique	58
Fotografía 17: Pasamanos del Ascensor, Rioné Hotel Boutique	59
Fotografía 18: Tablero de Control Interno, Rioné Hotel Boutique	59
Fotografía 19: Botones de Llamado Exterior, Rioné Hotel Boutique	60
Fotografía 20: Espacio entre Mesa y Mesa	61
Fotografía 21: Espacio Libre de Obstáculos.....	62
Fotografía 22: Mesa Accesible, Rioné Hotel Boutique.....	62
Fotografía 23: Puerta Baños Públicos, Rioné Hotel Boutique	63
Fotografía 24: Puerta Baños Públicos, Rioné Hotel Boutique	64
Fotografía 25: Baño Para Hombre y Mujer, Rioné Hotel Boutique	64
Fotografía 26: Lavabo baño público, Rioné Hotel Boutique.....	65
Fotografía 27: Puerta de la Habitación, Rioné Hotel Boutique	76
Fotografía 28: Cerradura Puerta de la Habitación, Rioné Hotel Boutique	77
Fotografía 29: Habitación Individual, Rioné Hotel Boutique	77
Fotografía 30: Espacios Habitaciones, Rioné Hotel Boutique	78
Fotografía 31: Espacios Habitaciones, Rioné Hotel Boutique	78
Fotografía 32: Espacio Contiguo a la Cama, Rioné Hotel Boutique	79
Fotografía 33: Espacio Contiguo a la Cama, Rioné Hotel Boutique	79
Fotografía 34: Aturas de la Cama, Rioné Hotel Boutique.....	80
Fotografía 35: Velador, Rioné Hotel Boutique.....	81
Fotografía 36: Puerta de acceso al baño habitación, Rioné Hotel Boutique	82
Fotografía 37: Inodoro del baño habitación, Rioné Hotel Boutique	83
Fotografía 38: aproximación al lavamanos del baño, Rioné Hotel Boutique	83
Fotografía 39: Barra en la ducha del baño habitación, Rioné Hotel Boutique	84
Fotografía 40: Bordillo ducha de baño habitación, Rioné Hotel Boutique.....	85
Fotografía 41: Grifo de baño habitación, Rioné Hotel Boutique	86
Fotografía 42: Amenities, Rioné Hotel Boutique	86



Fotografía 43: Extintores, Rioné Hotel Boutique	88
Fotografía 44: Pasillos, Rioné Hotel Boutique	88
Fotografía 45: Mini bar, Rioné Hotel Boutique	97
Fotografía 46: Carta del Restaurante, Rioné Hotel Boutique.....	98



Índice de Tablas

Tabla 1	66
Tabla 2	89
Tabla 3	105
Tabla 4	106
Tabla 5	141
Tabla 6	143
Tabla 7	143
Tabla 8	144
Tabla 9	145
Tabla 10	146



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Ingrid Johanna Angel Quimbay en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de creación de un departamento dirigido al target de turismo salud caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 04 de febrero de 2019

Ingrid Johanna Angel Quimbay

0151677630



Cláusula de Propiedad Intelectual

Ingrid Johanna Angel Quimbay, autor/a del trabajo de titulación "Propuesta de creación de un departamento dirigido al target de turismo salud caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 04 de febrero de 2019


Ingrid Johanna Angel Quimbay
0151677630



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Guido Andrés Flores Astudillo en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de creación de un departamento dirigido al target de turismo salud caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 04 de febrero de 2019

Guido Andrés Flores Astudillo

0105071112



Cláusula de Propiedad Intelectual

Guido Andrés Flores Astudillo, autor/a del trabajo de titulación "Propuesta de creación de un departamento dirigido al target de turismo salud caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 04 de febrero de 2019

Guido Andrés Flores Astudillo

0105071112



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a cada una de las personas quienes colaboraron para el desarrollo del presente trabajo. En primera instancia, nuestro agradecimiento al Hotel Boutique Rioné por la apertura y apoyo en el desarrollo de esta propuesta. Nuestro sincera gratitud a la Mg. Imelda AVECILLAS, tutora del presente trabajo de titulación, gracias por su paciencia, dedicación, criterio, guía y motivación durante el desarrollo del proyecto de intervención. Finalmente, agradecemos a la Universidad de Cuenca por su alto nivel educativo brindado y en especial a nuestra familia por ser los principales promotores de nuestros sueños, gracias a ellos por confiar y creer en nosotros, a amigos por el apoyo recibido para la culminación de una etapa más en nuestra vida.

Ingrid Johanna Angel Quimbay

Guido Andrés Flores Astudillo



DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro primero a Dios por guiarme en cada una de las decisiones que he tomado; a mi esposo Andres Torres por el apoyo, amor incondicional, por sus consejos y paciencia ya que gracias a eso, ha hecho que cada día sea una mejor persona y profesional, pero sobre todo por ser mi complemento; a mi hija Renata Torres porque desde que llegó a mi vida se ha convertido en el motor que hace que día a día intente superarme para lograr ser el mejor ejemplo para ella; a mi mami María Quimbay que gracias a su ejemplo me formó como una mujer perseverante, por apoyarme y enseñarme a enfrentar los obstáculos en el camino; a mi hermana Tatiana Angel por ser mi amiga, confidente y apoyo en todo momento. También un agradecimiento especial a todas las personas que estuvieron presentes durante el camino para convertirme en profesional ya que no ha sido fácil para mí debido a las responsabilidades que tuve que enfrentar mientras me formaba en las aulas de la universidad.

También agradezco a mi compañero de tesis Guido Flores por su amistad durante toda la carrera universitaria y porque gracias a nuestro empeño y trabajo en equipo pudimos culminar con una gran etapa.

Ingrid Johanna Angel Quimbay



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios pues supo guiarme por buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no dejarme vencer por los problemas que se me presentaban, enseñándome a luchar contra las adversidades sin perder nunca las ganas de llegar a una meta propuesta.

A mi familia quienes por ellos he logrado ser lo que soy. Para mis padres Teodoro Flores y Dunia Astudillo, por su apoyo, comprensión, amor y motivación en los momentos difíciles.

A mis hermanos Alex, Katherine y Adrián, por sus consejos, su buen ejemplo y porque son la razón de sentirme tan orgulloso de culminar mi meta. Mi abuelita Lola por siempre darme el plato de comida antes de mis prácticas universitarias. A mi amigo Daniel por siempre estar dándome ánimos para graduarnos iguales. Mi familia me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia y mi coraje para conseguir mis objetivos.

Gracias también a mi compañera Johanna Angel por la dedicación que hemos puesto por conseguir el tema deseado, siempre poniendo parte de cada uno para llegar a nuestro objetivo desde el inicio, también por su amistad y paciencia en este periodo universitario.

Guido Andrés Flores Astudillo



INTRODUCCIÓN

La salud y el descanso son hoy en día dos componentes que resultan ser muy atractivos a la hora de elegir a Cuenca como destino turístico; profesionales médicos de gran prestigio, una moderna infraestructura de clínicas y hospitales y precios bastantes accesibles son razones más que suficientes para elegir la ciudad como el lugar ideal para reestablecer la salud o acceder a tratamientos estéticos de todo tipo.

La recuperación de una cirugía es importante ya que garantiza el éxito de la misma, por otra parte el reposo es primordial para que el paciente no sufra complicaciones en su salud, lo que hace necesario el alojamiento en la ciudad donde se realizó la intervención; he aquí la importancia de que un establecimiento de hospedaje brinde este servicio para ayudar en su recuperación.

El Rioné Hotel Boutique es un establecimiento de alojamiento turístico ubicado en las calles Luis Moreno Mora y Eduardo Malo a pocas cuadras de clínicas y hospitales, entre ellas Hospital Monte Sinaí, San Juan de Dios y Clínica Corpore; y está incursionando en la atención a huéspedes que se han sometido a intervenciones quirúrgicas. El porcentaje de ocupación del año 2017 refleja un 20% de huéspedes en recuperación y se estima su aumento en el 2018.

Por ello el presente trabajo de intervención busca mejorar tres aspectos importantes dentro del hotel: la infraestructura, servicios y recursos humanos, distribuido en tres capítulos; dentro del primero se realiza una investigación bibliográfica que aclara conceptos, origen, avances del turismo de salud a nivel internacional, nacional y local; el segundo comprende un análisis de la infraestructura servicios y recursos humanos actuales que posee el Rioné Hotel Boutique; y en el tercero se encuentra la propuesta del departamento indicando los cambios y mejoras que debe implementar el hotel dentro de los tres



aspectos mencionados anteriormente, basándonos en el análisis del capítulo 2, de entrevistas a médicos y pacientes, adicionalmente se investigó hoteles en países como Colombia y Costa Rica que ya cuentan con servicios para el target de turismo de salud.



Capítulo 1

CONCEPTUALIZACIÓN - ANTECEDENTES

1.1. Turismo de Salud

Existen distintas formas de hacer turismo y diferentes motivos de viaje; la salud puede ser un motivo trascendental para realizar un desplazamiento de una ciudad a otra y pasar allí una estancia determinada, ya que es uno de los pilares más significativos en la vida de una persona y el cuidado de uno mismo también puede estar vinculado con la importancia de hacer un viaje, como muestra de ello surge el turismo de salud (Aragones, Payares, & Navas, 2011). Conviene distinguir los conceptos de turismo de salud y turismo médico.

El Turismo de Salud: según Ana Gracia Altes abarca todas las formas en las cuales los pacientes viajan a otros países en la búsqueda de una mejoría de la salud (2005). Casi igual Kim Ross arguye que el turismo de salud ocurre cuando las personas viajan de su lugar de residencia por razones de salud (2001). Finalmente el turismo de salud es un concepto que describe los viajes, que por razones de salud o de bienestar, realizan las personas al extranjero o fuera del lugar donde viven (Aragones, Payares, & Navas, 2011). La definición internacional de turismo referente a salud dice que es el proceso en el cual una persona viaja fuera de su lugar de residencia con el objetivo de recibir servicio de salud o bienestar (Melgosa Arcos, 2000).

El Turismo Médico: es más útil para distinguir la realización de determinadas intervenciones médicas y médico-quirúrgicas. Así ocurre cuando desde el punto de vista médico, un paciente y su familia se desplazan hasta un lugar determinado para recibir un tratamiento médico o para llevar a cabo un proceso de rehabilitación necesaria para la recuperación del paciente; también se da cuando la gente viaja a menudo largas distancias a distintos países para obtener atención médica, odontológica y quirúrgica, siendo al mismo tiempo

turísticas, en un sentido más convencional (Connel, 2013). Transitando por la misma línea de pensamiento se encuentra Melissa Álvarez, quien define al turismo médico como “la práctica de viajar a otro país con el fin de obtener cuidado de la salud a manera de cirugía, tratamiento dental, tratamiento reproductivo, trasplante de órganos, chequeos médicos, etc.” (2011).

El resto de servicios favorables para la salud distintos de intervenciones médico-quirúrgicas, pertenece a la categoría de bienestar; que se refiere a spas, tratamientos homeopáticos o terapia tradicional, eligiendo un destino que ayude a desconectar y a relativizar el estrés. Existen personas que realizan un viaje para disfrutar de la calma de un balneario relajante que puede ser muy eficaz para reducir el estrés que es uno de los grandes enemigos de la salud en el siglo XXI (Ucha, 2009).

Más concretamente, el turismo de salud se divide en dos grupos: bienestar y turismo médico. No obstante, es posible añadir otros grupos de turismo de salud, pero la anterior es la distinción básica al respecto y la más utilizada (Connel, 2013). La figura 1 ilustra muy claramente lo mencionado.

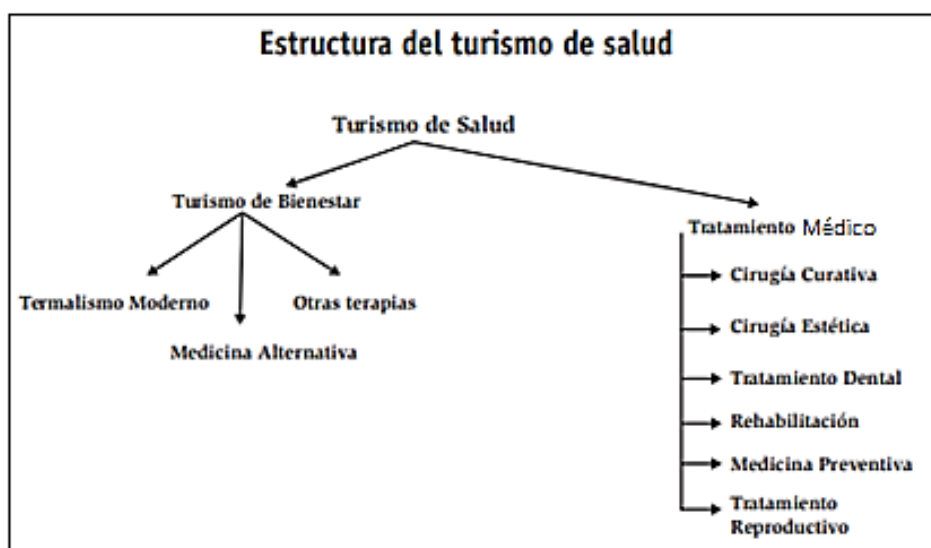


Figura 1. Estructura del Turismo de Salud

Fuente: Connel 2013.



No forman parte del turismo de salud los servicios tercerizados y no se pueden contabilizar como turistas de salud los extranjeros que reciben servicios de salud durante su estadía en un país, si su viaje no fue motivado por la búsqueda de tales servicios.

1.1.1. Turismo de Salud a Nivel Internacional

La globalización ha afectado a todas las actividades económicas directa o indirectamente, dando lugar a nuevas oportunidades, procesos y organizaciones de negocios. Los países en vías de desarrollo han visto en el turismo de salud una fuente de importantes ingresos y lo están promoviendo agresivamente, por lo tanto, vienen impulsando la competencia en esta actividad. Existen varias razones de peso para el crecimiento global del turismo de salud, entre las más importantes se encuentra la estructura demográfica de los países desarrollados, caracterizada por una elevada proporción de la población mayor de 60 años y con una alta esperanza de vida (Vargas-Hernández, 2005).

Actualmente existe un mayor interés por conservar un buen estado de salud, esto se debe a campañas que incentivan a una gran cantidad de personas a preservar y mejorar su bienestar general, las campañas públicas por ejemplo se centran en comerciales de televisión, radio, medios impresos e internet que advierten sobre los riesgos de fumar, ingerir bebidas alcohólicas, no hacer ejercicio, manejar altos niveles de estrés, entre otros. Las campañas privadas utilizan el mercadeo y la publicidad para promover productos adelgazantes, comidas y bebidas con menor contenido calórico, paquetes fitness, así como de asumir otros hábitos como ir al gimnasio, adquirir paquetes turísticos para salir de la rutina y aliviar el estrés; lo que genera el aumento de personas interesadas en gastar más en su salud (Pacheco, 2017).

Los países en vía de desarrollo alcanzan un crecimiento del 15% anual en cuanto al ingreso de turistas por turismo de salud, teniendo como visitantes a



norteamericanos, canadienses y europeos, para quienes por el tipo de cambio de moneda, resulta muy atractivo. Los países del Caribe y México son sin duda las áreas donde se concentran el mayor número de spas de destino, ofreciendo servicios como lo es el baño de temazcal¹. Sin duda, Latinoamérica está aprovechando el segmento del turismo de salud, cuenta con hermosas playas, gran número de balnearios con aguas termales, un clima adecuado para garantizar el bienestar y lugares asombrosos, cuya combinación logra captar la atención de los turistas (Turespacio, 2005).

1.1.2. Turismo de Salud en Ecuador

Ecuador es un lugar idílico y único en el planeta. Un paraíso en la mitad del mundo que cada vez aglutina mayores atractivos para el turista. El país cuenta con ciudades declaradas patrimonio de la humanidad, diferentes paisajes que visitar, variada gastronomía, clima fascinante, gente amable y alegre (ABC Internacional, 2017).; además de ser el segundo país más seguro de América Latina según la encuesta Gallup, convierte a Ecuador en un país con las cualidades suficientes para ser candidato perfecto del turismo de salud.

A diferencia de tiempos pasados el turismo de salud ya no solo se limita a centros termales, spas u otros establecimientos donde se realizan terapias, para el desarrollo de este tipo de turismo, en la actualidad es necesario disponer de centros especializados donde se combine el bienestar con vacaciones, medio ambiente y salud; tomando en cuenta estos aspectos el Ministerio de Turismo del Ecuador busca la manera de consolidar al país como uno de los principales proveedores de turismo de salud; para eso busca diversificar la oferta e incluir más opciones para el turista, tal es el caso de la medicina alternativa, que es reconocida por la constitución y que en la actualidad es aplicada por médicos y terapeutas con resultados favorables en los pacientes. Además aprovechando las riquezas naturales que ofrece el país

¹ Temazcal: El temazcal es un baño de vapor o Cabaña de sudar, que se utiliza con fines terapéuticos, higiénicos y rituales, es parte de la tradición indígena, antes practicada en casi todas las culturas.



se tiene por ejemplo las aguas termales conocidas por sus beneficios terapéuticos. Ecuador posee varios lugares con centros de aguas medicinales, siendo las más importantes la termas de Papallacta en la provincia de Pichincha y la ciudad de Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua (Soler, 2017).

Según Alejandro Rubín Carballo, fundador de una red internacional de ferias especializadas en Turismo de Salud bajo el amparo de la European Spas Association, explicó que los centros termales ofrecen distintos servicios terapéuticos enfocados en las necesidades del consumidor como la recuperación post cáncer, fisioterapia, relajamiento y spa (Ministerio de Turismo, 2015).

La oferta en este campo es amplia, pues muchos de estos centros ofrecen el sistema todo incluido, en donde el cliente tiene la posibilidad de encontrar todo en un mismo lugar; por lo que enfatiza que, el objetivo principal de esta nueva modalidad es mantener un turismo sustentable con calidad de productos de origen orgánicos. La estrategia apunta a crear un producto que tenga demanda a partir de un recurso natural y que promueva la promoción de un estilo de vida saludable, partiendo del hecho de que Ecuador es un país que tiene muchos recursos naturales (aguas termales), para generar un novedoso producto turístico, que permita atender esta nueva tendencia que cada vez toma más fuerza en el mundo. Para potenciar esta modalidad de turismo, se debe trabajar e interactuar en equipo con instituciones, operadoras y medios de comunicación, a fin de posicionar en el mundo este segmento turístico. En la medida en que más y más personas adopten un estilo de vida saludable, las agencias, operadores y empresas del sector turístico experimentarán un incremento de visitantes que incorporen prácticas de salud y bienestar en sus viajes. Y esto es aplicable, tanto para viajes de ocio como para los de negocio (Ministerio de Turismo, 2015).



Las provincias de Pichincha, Imbabura, Tungurahua y Azuay ofrecen amplias posibilidades para encontrar un balance físico-mental, por medio de diversas actividades que involucran el uso de elementos de la naturaleza y la medicina alternativa, todo junto a una exuberante vegetación como refugio de aves de diversos matices y formas, bosques y ecosistemas esplendorosos. Como ejemplo de esto tenemos los itinerarios a continuación:

- **Arashá Lodge en Mindo**

ARASHÁ es mucho más que una exótica fruta tropical; es un resorts reconocido y aclamado a nivel internacional, localizado en tan solo dos horas y media desde Quito, en medio del “hot spot” (área de concentración de bio- diversidad) más rico del planeta con as de 35.000 especies de plantas (que constituyen el 10% de la flora del planeta). ARASHÁ ofrece a sus huéspedes la posibilidad de contraste inmersos en la riqueza y tranquilidad que esta frágil región brinda, combinada a la vez con el lujo y confort en medio del bosque tropical.

Entre las actividades adicionales que Arashá ofrece a sus visitantes tenemos:

- “Chocolateando tú mismo” una experiencia que deleitara cada uno de sus sentidos.
- Elaboración de artesanías.
- Caminatas a través de bosque primario cascadas y lagunas.
- Observación de aves exóticas.
- Taller de plantas medicinales.
- Limpia corporal y espiritual con un Shamán Tsáchila en Arashá
- Sin números de tratamientos completos en el Spa (anti estrés y relajantes).

Figura 2 Turismo Ecológico y de salud- Arashá Lodge en Mindo
Fuente: Tsaitami Travel (2018)

- **Termas de Papallacta en Pichincha**

Descubre el espíritu de aventura en las caminatas y tours a través de las planicies de los Andes. Adentrarse en el hábitat del cóndor, puma, osos y otras especies que pertenecen a esta zona. “Termas de Papallacta” son parte de “Rancho del Cañón” una área protegida de 250 hectáreas localizada en la entrada de la reserva ecológica de Cayambe- Coca. El río Papallacta cruza la hacienda así como una gran parte del valle y ofrece a los visitantes una vista espectacular del Volcán Antisana (5.704 metros). La zona constituye un lugar ideal para ornitólogos con más de 160 especies diferentes de aves incluyendo colibríes, tangeras y ocasionalmente el gran Cóndor de los Andes.

Entre las actividades que la hostería ofrece están:

- Caminatas sobre senderos ecológicos donde los amantes de la naturaleza pueden apreciar la fauna y flora local.
- Aguas termales que emergen de las internas capas geológicas con un potencial de salud inigualable.
- Tratamientos de Spa muy exclusivos,



Figura 3 Turismo Ecológico y de salud- Termas de Papallacta en Pichincha
Fuente: Tsaitami Travel (2018)

1.1.3. Turismo de Salud en Cuenca

La salud y el descanso son en la actualidad dos componentes que resultan ser muy atractivos a la hora de elegir a la ciudad de Cuenca como destino turístico, la misma que busca diversificar su oferta turística y posicionarse en una tendencia global denominada turismo de salud.

Cuenca presenta a sus turistas alternativas especiales que ayudan a mejorar su salud, aprovechando sitios turísticos propios de la ciudad que ayudan a promocionarla como un destino de turismo de salud, tal es el caso de la parroquia de Baños que recibe a sus visitantes con las cálidas aguas termales y circuitos de relajación que se combinan a la perfección. Las aguas son hipertermales de origen volcánico y por la riqueza de sus componentes minerales como hierro, flúor, bromo, boro, yodo, silicio carbónico y fósforo, sirven para el tratamiento de dolencias entre ellas: artritis, osteoporosis, trombosis, anemia, enfermedades crónicas de la piel, reumatismo, nerviosismo, estrés, problemas gastrointestinales, afecciones a las vías respiratorias y problemas circulatorios. Se pueden tomar baños de cajón al interior de una cueva, pasar por las termas de agua fría y caliente, y finalmente recibir un masaje; o también entre otras opciones podemos encontrar, baño turco de vapor natural con un 80% de humedad, masajes terapéuticos, masajes de chorro a presión, tratamientos faciales; esas son unas de las rutas que los turistas puede elegir dentro de los centros de spas que tiene la parroquia de Baños además de disfrutar del paisaje que ofrece la misma, ubicada a 8 kilómetros de Cuenca; los paquetes turísticos saludables son una nueva propuesta de los balnearios cuencanos. No solo ofrecen un espacio de distracción sino también programas diarios o por temporadas para tratar el estrés, dolores musculares, recuperación de cirugías y otras enfermedades. Cuestan entre USD 30 el básico hasta los USD 100 para una pareja (Beltrán, 2015)



Los turistas además afirman que les gusta de la capital azuaya el clima y los atractivos que ofrece, ideal para pasar un día de relajamiento en espacios naturales como una caminata al Parque Nacional Cajas o recorrer uno de los cerros que rodean a Cuenca como el Guagualzhumi o la meseta de Pachamama y por supuesto las visitas a los spas. Cuenca además ofrece en sus mercados una variedad de frutas y verduras frescas para complementar con los circuitos de salud dando como resultado un bienestar total. (COMERCIO, 2015)

1.2. Antecedentes del Turismo Médico

Algunos autores como John Connel, han coincidido sobre el crecimiento del turismo médico debido a las diferencias de precios entre los países y las largas listas de espera que deben soportar los pacientes (Connel, 2013).

Las Naciones Unidas, resaltan los efectos de la reducción de las tarifas del transporte aéreo y de las telecomunicaciones, el acceso e información a través de internet y el papel que desempeñan las agencias de viajes especializadas para gestionar todos los procesos en nombre del paciente; también destacó el número creciente de acreditaciones internacionales que han recibido muchos centros hospitalarios en países en desarrollo como: la India, Singapur, Tailandia, Brasil y México, y la mejora en la calidad de los servicios de salud que prestan (Naciones Unidas, ESCAP, 2009).

Se resalta el hecho de que una proporción importante de turistas de salud provenientes de Australia, Europa, Japón y en mayor medida de los Estados Unidos, carecen de seguro médico o tienen una cobertura insuficiente. Es importante el número creciente de personas que buscan precios asequibles para la realización de procedimientos cosméticos. La cobertura del seguro de salud de estos pacientes ampara los procedimientos críticos, pero no cubre la cirugía estética y tratamiento de belleza. La demanda creciente de cirugías con fines estéticos, como: la liposucción, aumento y reducción del tamaño del



busto, los tratamientos dentales y otros procedimientos no quirúrgicos como la aplicación de botox y el injerto de cabello, está conduciendo a muchos individuos a buscar alternativas más económicas en el extranjero. (Naciones Unidas, ESCAP, 2009).

También hay un grupo de pacientes que viajan al extranjero porque buscan garantía de calidad en los procedimientos que demandan. Estos pacientes buscan la última tecnología y procedimientos a la vanguardia de la medicina. En este grupo de personas se incluyen aquellas que viajan al extranjero, debido a que los procedimientos que necesitan escasean o no se encuentran disponibles por razones de oferta o por restricciones legales. Se estima que cada año, alrededor de 500.000 personas del medio oriente viajan a países cercanos como Bahrein, Jordania y Arabia Saudita y a países más lejanos como la India, Malasia, Tailandia y los Estados Unidos para realizarse cirugías de alta complejidad como la de corazón abierto y hasta tratamientos para la infertilidad. Es muy frecuente que personas de Bangladesh y Nepal vayan a la India a hacerse los tratamientos médicos, debido a la pobre y escasa infraestructura para la prestación de los servicios de salud en estos países (Naciones Unidas, ESCAP, 2009).

Se considera que el deseo de obtener y combinar algunas atracciones turísticas tradicionales, cultura, clima y alimentos con los tratamientos médicos también son factores importantes para el crecimiento de este sector; finalmente, hay un grupo de turistas de salud para quienes es muy importante la privacidad y la confidencialidad a la hora de realizarse procedimientos, tales como cirugías estéticas y tratamientos de rehabilitación, como los de la adicción a las drogas y el alcohol (Aragones, Payares, & Navas, 2011).

Horowitz y Rosenweig en sus investigaciones, han resaltado las principales razones que tienen los pacientes para viajar al extranjero en búsqueda de atención médica. Dichas razones, se resumen en la siguiente imagen (2007).



RAZONES QUE TIENEN LOS TURISTAS DE SALUD PARA BUSCAR ATENCIÓN EN EL EXTRANJERO
<p>1. Bajo costo:</p> <p>Personas sin seguro/inadecuada cobertura</p> <p>-Particularmente pacientes de los EE.UU.</p> <p>Cirugía plástica y cosmética</p> <p>Odontología cosmética/ Reconstrucción dental</p> <p>Cirugía bariátrica y posteriormente cirugía del contorno del cuerpo</p> <p>Procedimiento de reasignación de género</p> <p>Tratamiento reproductivo.</p>
<p>2. Evitar largas listas de espera</p> <p>Sistemas nacionales de salud congestionado</p> <p>-Particularmente pacientes del Reino Unido y Canadá.</p>
<p>3. El procedimiento no está disponible en el país de origen</p> <p>Nuevos procedimientos no aprobados por las agencias regulatorias</p> <p>Procedimientos de células madres</p> <p>Rejuvenecimiento</p> <p>Reemplazo de disco artificial (multi-nivel)</p> <p>Procedimientos no disponible o restringidos por la sociedad y/o por el sistema legal</p> <p>Trasplante de órgano</p> <p>Fertilización in vitro con óvulos de donante.</p>
<p>4. Turismo y vacaciones</p> <p>Alojamiento de lujo y un servicio excelente</p> <p>Destinos exóticos de vacaciones.</p>
<p>5. Privacidad y confidencialidad</p>

Figura 4: Razones que tienen los turistas de salud para buscar atención en el extranjero
Fuente: (Horowitz & Rosensweig, 2007)

Los procedimientos más populares y que se encuentran disponibles para los posibles turistas médicos son los siguientes:

- Cirugía cosmética (senos, cara, liposucción, entre otros);



- Tratamientos dentales (cosméticos y reconstructivos);
- Cardiología/ cirugía cardiaca (by-pass, reemplazo de válvulas, entre otros);
- Cirugía ortopédica (cadera, rodilla, articulaciones, entre otros);
- Cirugía bariátrica (by-pass gástrico, banda gástrica, entre otros);
- Tratamientos de fertilidad/ reproducción (fecundación in vitro, reasignación de género, entre otros);
- Tratamientos para el cáncer;
- Cirugía de ojos; y,
- Diagnósticos, chequeos y segundas opciones.

De estos, los tratamientos que se realizan más comúnmente en el ámbito del turismo médico son la cirugía cosmética, los tratamientos dentales y los tratamientos de fertilidad (Aragones, Payares, & Navas, 2011).

Se cree que el tamaño del mercado se encuentra entre aproximadamente US\$40.000 y US\$60.000 millones anuales, con base a los 11 millones de pacientes que viajan a través de las fronteras nacionales y que gastan un promedio de US\$3.500 a US\$5.000 por visita, incluyendo todos los costos médicos, transporte local e internacional y acomodación. El costo de los tratamientos médicos en continentes como Norte América y Europa, continúan aumentando y las naciones que ofrecen un cuidado universal de la salud deben enfrentar cada vez más problemas de acceso a recursos. Estos aspectos han animado a los pacientes a buscar atención médica en otros países con el fin de ahorrar dinero y evitar largas esperas para recibir su tratamiento. Se estima que el crecimiento del mercado de turismo médico fluctúa en alrededor de 15 a 20% anual (Woodman, 2014).

Existen 3 países en Latinoamérica que ocupan los primeros puestos en atención hospitalaria, y lideran el turismo médico en América Latina: que son Brasil, México y Colombia que pueden ser un referente para que Ecuador en su momento pueda pertenecer a esta distinción.



Figura 5. “Los Países Latinoamericanos Conquistan el Turismo Médico Mundial”

Fuente: Close – Up Internacional (2016).

Además se ha observado un crecimiento constante de las empresas que ofrecen servicios de intermediación en la industria del turismo médico; estas proporcionan información a los posibles pacientes sobre los servicios médicos disponibles y los costos de transacción asociados con el turismo médico. Típicamente, los intermediarios y sus sitios web arman paquetes quirúrgicos para los requerimientos individuales: vuelos, hotel, turismo, tratamiento y recuperación. Los intermediarios suelen especializarse en mercados meta, tipos de procedimientos (cirugía cosmética) o países de destino (Polonia o Hungría) (Aragones, Payares, & Navas, 2011).

Las Naciones Unidas, indican que la más importante acreditación internacional que pueda recibir un centro hospitalario es la de la Joint Commission



International (JCI). Esta acreditación es voluntaria y demuestra el compromiso de una institución de salud con la seguridad de los pacientes y con la calidad de sus servicios. Cada vez son más los pacientes que antes de elegir una clínica u hospital, primero verifican que tenga la acreditación JCI para sentirse más seguros de hacer la elección (2009).

La siguiente imagen presenta un resumen del número de hospitales acreditados por la JCI, por países y por regiones del mundo.

Hospitales Acreditados por la Joint Commission International							
Asia		Europa		América Latina y Caribe		Medio este y África	
Bangladesh	1	Austria	2	Brasil	21	Egipto Israel	3
China	14	Republica Checa	4	Chile	2	Jordania	7
India	16	Dinamarca	13	Colombia	2	Arabia Saudita	10
Indonesia	5	Alemania	4	Costa Rica	3	Líbano	37
Japón	2	Irlanda	17	México	8	Qatar	2
Republica Corea	12	Italia	15			Emiratos Árabes	5
Malasia	7	Portugal	5				38
Pakistán	1	España	7				
Filipinas	4	Suiza	1				
Singapur	14	Turquía	42				
Taiwán	11						
Tailandia	17						
TOTAL	104		110		36		102

Figura 6. Hospitales Acreditados por la Joint Commission International

Fuente: Aragonés, Payares, & Navas, 2011



1.2.1. Turismo Médico en Ecuador

Ecuador es un país considerado como el más diverso en el mundo, dando la posibilidad de que el turista pueda escoger entre varias opciones para pasar su tiempo de descanso en el país. Ecuador está incursionando en el mercado del turismo médico ya que cuenta con un gran número de instituciones de salud con moderna infraestructura y equipos de vanguardia, profesionales de la medicina especializados dentro y fuera del país (Vistazo, 2016).

Si bien no existen cifras oficiales sobre las ganancias que genera el sector, se sabe que a nivel nacional existen varias empresas por ejemplo Medtravel o Find Health in Ecuador, médicos particulares que ofrecen sus servicios, incluyendo planes personalizados de turismo de salud tratamiento médico, alojamiento, costo de pasajes y turismo a pacientes extranjeros. Las principales ciudades que han optado por participar en el sector del turismo médico son Cuenca, Quito y Guayaquil; si bien en el país se realizan tratamientos médicos en una amplia gama de especialidades, algunos de los procedimientos más solicitados son cirugías plásticas y tratamientos dentales (Ministerio de Turismo, 2016).

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el Ecuador cuenta con más de 19.000 médicos especialistas hasta el año 2017. Adicionalmente los bajos costos por tratamientos médicos motivan para que extranjeros lleguen al país en busca de atención médica. En cuanto a los costos Health Watch International realizó un estudio mediante el cual concluyó que los precios de salud del Ecuador son los más bajos de los 75 países estudiados, menores que los precios de China, Malasia, México, Panamá, Costa Rica, entre otros. De acuerdo con la empresa Find Health in Ecuador los ahorros en costos por los servicios de salud que se pueden obtener en el país en comparación con Estados Unidos y Europa van del 65% al 85%. Muchas de las personas que desean viajar por atención médica primero investigan y se



asesoran antes de emprender un viaje, tal es el caso de estadounidenses y europeos quienes por internet ven una alternativa para encontrar toda la información necesaria acerca de turismo de salud en Ecuador, así como también la asesoría con médicos y profesionales conectados en línea para responder a dudas e inquietudes de los visitantes haciendo que estos sientan seguridad por el servicio que desean consumir (Tomislav Meštrović, 2018).

Por otro lado Ecuador fue nombrado por tercer año consecutivo el 'Mejor Destino Verde del Mundo 2015 por World Travel Awards y, además en el 2014 el país ocupó el primer lugar entre los mejores destinos del mundo debido a su espectacular clima. Estas características representan una ventaja competitiva para el país, el cual está siendo reconocido cada vez más a nivel internacional (Ecuahoteles, 2015).

Proyectándose Ecuador a mejorar cada día más para cumplir con los aspectos relacionados al turismo de salud, cabe mencionar que el Hospital "Luis Vernaza" de Guayaquil se encuentra entre los mejores hospitales de América Latina y ocupó el puesto 25 en el año 2015 (Junta de Beneficiencia de Guayaquil, 2015).

Además, se debe considerar que el turismo de salud implica más que infraestructura de primera, médicos capacitados y tarifas bajas; pues son necesarias certificaciones, contratos legales, posicionamiento en internet, congresos y ferias, capacitación en idiomas, acompañamiento permanente para el paciente, acercamiento con facilitadores y aseguradoras que brinden seguridad al turista.

1.2.2. Turismo Médico en Cuenca

Cuenca una ciudad declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad, ciudad Universitaria y ciudad saludable cuenta con prestigiosos profesionales en diversas ramas, entre ellos médicos de gran prestigio, una moderna infraestructura de clínicas, hospitales y precios bastantes razonables, esto es



más que suficientes para elegir a Cuenca como un lugar ideal para restablecer la salud o acceder a tratamientos estéticos de todo tipo. Cuenca fue declarada en 2007 por la Organización Panamericana de la Salud y el Ministerio de Salud Pública como “Ciudad Saludable” por la implementación y promoción de espacios para el bienestar de la comunidad, buscando así consolidarse como el mejor centro de atención médica en el Austro (Hermida, 2014)

Salud y descanso son en la actualidad dos componentes que resultan ser muy atractivos a la hora de elegir a la ciudad de Cuenca como destino turístico, la misma que busca diversificar su oferta turística y posicionarse en la tendencia global denominada turismo de salud. Aunque inicialmente apuntaban a pacientes de provincias cercanas en la actualidad también lo hacen con extranjeros (Comercio, 2015)

Cuenca se considera como una de las ciudades que más ha promocionado el turismo de salud. En 2011 inició el Programa de Turismo Médico que busca justamente consolidar a esta ciudad como un destino de turismo médico de calidad mundial. Así, la Fundación Turismo para Cuenca, los hospitales Santa Inés, del Río y Monte Sinaí y las clínicas Santa Ana y Latino firmaron un acuerdo para promover el sector mediante la oferta de paquetes (Tiempo, 2011).

Algunos gerentes de las clínicas que forman parte de la iniciativa, explican que en la actualidad atienden a personas provenientes de las provincias de Machala, Loja, Guayas y extranjeros, principalmente de los Estados Unidos y Canadá, impulsando así la mejora continua en cuanto a infraestructura, conocimientos de sus galenos y tecnología médica.

La iniciativa es que los hospitales y clínicas antes mencionadas, trabajen en conjunto para fomentar el desarrollo de este tipo de turismo que se encuentra en pleno auge; el objetivo de estas alianzas es el de ofrecer a los usuarios paquetes de chequeos médicos a costos accesibles, por tal razón los



representantes de estos centros de atención médica brindan el apoyo para el buen funcionamiento de esta nueva actividad mediante aportaciones que ayuden al desarrollo de campañas de promoción de turismo de salud en provincias como El Oro, Loja y Morona Santiago y en el resto del país, apuntando posicionarse con uno de los destinos más visitados por turistas nacionales y extranjeros; cabe mencionar que a más de la cooperación y participación de los centros médicos también los hoteles se sumaron a esta iniciativa; como Santa Lucía, Oro Verde, Crespo, Italia, entre otros, los que acogerán a los turistas durante su estadía en la ciudad y ofrecerán servicios como alojamiento, transporte, alimentación y city tours. Con la ayuda de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca conjuntamente con la Alcaldía de la ciudad entes encargados del desarrollo y promoción de turismo de salud en la ciudad de Cuenca han considerado de vital importancia promocionar el destino Cuenca para realizar turismo de salud (Tiempo, Se promueve turismo de salud en Cuenca, 2012).

Según datos de la Fundación de Turismo para Cuenca, en los últimos seis años, la ciudad registra un incremento de la permanencia de los turistas, que ahora se quedan entre tres y cinco días. El visitante nacional en la actualidad gasta un promedio de 27 dólares por día, y se aspira llegar a 40 dólares; cabe mencionar también que la ciudad se ha convertido en uno de los principales destinos para extranjeros jubilados (Inmediato, 2011).

1.2.3. Características del Target Médico

Según el análisis del consumidor de la Dra. Sheila Bergara plasmada en su libro "Tendencias, perfiles y motivaciones del turismo", permite conocer e identificar las necesidades del viajero que busca el turismo de salud. Dado las nuevas tendencias del entorno que desarrolla nuevos estilos de vida hacia garantizar longevidad en el ser humano, es así, que a continuación se profundiza sobre los aspectos relevantes de las necesidades del consumidor.



En la actualidad el consumidor es más consciente de conservar un buen estado de salud, y ha hecho que la medicina se desarrolle en diferentes focos incluyendo el preventivo y con ello se han desarrollado varios perfiles de clientes que buscan turismo de salud y bienestar (2016):

1. Clientes con problemas de salud actuales: son aquellos que poseen una enfermedad y deben acceder a un tratamiento médico o una cirugía para atenuar o eliminar la enfermedad.
2. Clientes sin problemas de salud: que sin padecer ningún tipo de enfermedad y estando en condiciones aceptables de salud, conocen de la importancia de acudir a la medicina periódicamente con el fin de detectar posibles problemas a tiempo o asegurarse que todo en su cuerpo funcione correctamente.
3. Clientes que buscan mejorar su apariencia física: aquellos que quieren sentirse mejor con su aspecto y consideran necesario realizarse algún tipo de cirugía invasiva con el fin de eliminar o agregar algo a su cuerpo.

Otro perfil del turista de salud son aquellas personas que quieren acceder a tratamientos o intervenciones médicas para sobre llevar una enfermedad o manejar el peso corporal, este último obedece a los malos hábitos de consumo con los que cuenta gran parte de la población mundial y enfermedades congénitas y/o adquiridas (Bergara, 2016).

Existen algunas causas que han llevado a que el crecimiento de este turismo prospere de una manera considerable con relación al turismo en general, los autores consideran como principales influencias: La cultura occidental con sus principios materialistas y competitivos, que han logrado que muchas personas no se sientan bien con su cuerpo, por esto acuden a tratamientos e intervenciones en la medicina, y poder aumentar su autoestima (Fuentes, 2009).



Por lo general las personas que realizan este tipo de turismo pertenecen a la clase social media y media – alta, y son hombres y mujeres mayores de 18 años en adelante, por lo que el target es amplio beneficiando mucho a la economía de los prestadores de servicios de esta industria.



Capítulo 2

GENERALIDADES DEL RIONÉ HOTEL BOUTIQUE

2.1. Antecedentes

Rioné Hotel Boutique, ubicado en la zona moderna de la ciudad Santa Ana de los cuatro ríos de Cuenca, en la capital de la provincia del Azuay, se levanta el moderno edificio que con su hospitalidad y calidad del servicio abre sus puertas a los turistas nacionales y extranjeros para una estancia placentera (Rioné Hotel Boutique, 2014).

Ubicado en las calles Luis Moreno Mora y Eduardo Malo, a dos cuadras del colegio La Salle y cerca de la zona de clínicas y hospitales de la ciudad, teniendo como referentes importantes el parque de la madre, el estadio Municipal Alejandro Serrano Aguilar, la avenida Fray Vicente Solano, paseo de los próceres conjuntamente con la ciclo vía.

MISIÓN

“Alcanzar en los próximos dos años servicios de excelencia con un valor agregado medido por su calidad y atención personalizada en correspondencia con las necesidades del huésped” (Rioné Hotel Boutique, 2014).

VISIÓN

“Ser reconocido a nivel nacional como un hotel de altos estándares de eficiencia marcado por su estilo moderno en el servicio y vanguardista en su diseño” (Rioné Hotel Boutique, 2014).

CREDO

“Somos colaboradores a su servicio, para juntos distinguarnos” (Rioné Hotel Boutique, 2014).



VALORES Y CULTURA

- Autenticidad es ir con la verdad por delante.
- Compromiso es vivir con una misión.
- Empatía con el cliente es superar sus siempre crecientes expectativas.
- Entusiasmo es poner el corazón en todo lo que hacemos.
- Equipo es sumar nuestras voces.
- Excelencia es llegar a lo más alto desde los detalles más pequeños.

2.1.1. Historia del Rioné Hotel Boutique

El Rioné Hotel Boutique es un negocio familiar, dirigido por la señora Clara Ledesma, su esposo el Ingeniero Civil Iván Palacios y sus hijos Iván Palacios Ledesma, Paula Tatiana Palacios Ledesma y Andrés Esteban Palacios Ledesma; la idea surge por la influencia de los hermanos de la señora Clara son hoteleros que tienen sus negocios ubicados en Crucita, Quito y Cuenca, este último se le conoce con el nombre de la Casona. Además porque la familia contaba con un terreno al cual no le daban ningún uso, y por la experiencia familiar en el manejo de hoteles, sabiendo que el negocio de la hotelería genera ingresos considerables, deciden aprovechar el terreno abandonado para construir el mismo.

Rioné Hotel Boutique abrió sus puertas el 22 de octubre del 2013, manejándose bajo una nueva propuesta en hospedaje, con un ambiente acogedor y vanguardista, estratégica ubicación, y servicio personalizado. También es considerado como un hotel temático debido al diseño y colores de sus habitaciones.

El término Rioné significa pueblo - distrito, en italiano; este fue escuchado por los dueños en uno de sus viajes a Roma, les gusto tanto esa palabra que decidieron ponerle ese nombre al hotel.



Figura 7. Vista Exterior Rioné Hotel Boutique

Fuente: página web Rioné Hotel Boutique

2.2. Análisis de la Infraestructura del Hotel

El Rioné Hotel Boutique, con una categoría de 4 estrellas, cuenta con 7 pisos incluido el subterráneo, y está distribuido de la siguiente manera:

- Subterráneo: está conformado por la lavandería y el parqueadero con capacidad para 8 vehículos pequeños.
- Primer piso: consta del lobby, recepción, restaurante y baño social
- Pisos del segundo al sexto: están ubicadas las habitaciones del hotel, en cada piso se encuentra una habitación suite junior, dos dobles, una matrimonial y dos sencillas, son 6 habitaciones por piso, con un total 30 habitaciones disponibles.
- Séptimo piso: se sitúa el salón de eventos Lía View, que también funciona como cafetería.



Además, tienen un ascensor el cual abastece desde el subterráneo hasta el sexto piso, pero no llega al salón de eventos, para acceder al mismo es necesario el uso de las escaleras.

2.2.1. Accesibilidad en el Hotel

La actividad hotelera debe adaptarse para acoger a todos los clientes, independientemente de que tengan o no necesidades específicas derivadas de su edad, estado físico o condición. Para lograrlo es necesario desarrollar herramientas que permitan acercarnos a estas necesidades concretas y gestionar eficazmente este proceso de adaptación. Al mismo tiempo, debe sensibilizar y formar a todo el personal para que pueda desarrollar su actividad diaria de manera que satisfaga las necesidades de todos los clientes (López & Quera, 2006).

Un hotel accesible es aquel que busca el mejoramiento de los espacios, equipamientos y servicios para conseguir que el hotel sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad e igualdad. La accesibilidad es sinónimo de calidad para todos, y por ello debe formar parte de los elementos a incorporar de forma creciente e integral en el diseño y en los servicios del hotel (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

Cabe recalcar que en el capítulo I, se define que el target de turismo médico lo constituyen personas que presentan discapacidad temporal debido a una intervención quirúrgica, por eso el análisis al Rioné Hotel Boutique se basa en primer lugar del Instituto Ecuatoriano de Normalización, normas INEN NTE 2 245:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico, Edificios, Rampas Fijas; NTE 2 247:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico, Edificios, Corredores y Pasillos; NTE 2 293: 2001 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico, Área Higiénico sanitaria; NTE 2 299: 2001 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico, Ascensores; NTE 2 300: 2001 Accesibilidad de las

Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico, Espacio, Dormitorios; NTE 2 309: 2001 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico, Espacios de Acceso, Puertas; que son un ente regulador en Ecuador y en segundo lugar del Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles, porque propone soluciones en accesibilidad con comodidad y seguridad en cada uno de los elementos del que consta un establecimiento hotelero, se tienen en cuenta factores como la seguridad, el confort, la funcionalidad y la accesibilidad que garantizan una estancia de calidad para personas con necesidades diferentes. (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

En el manual de accesibilidad universal para hoteles, existen 8 tipos de dificultad:

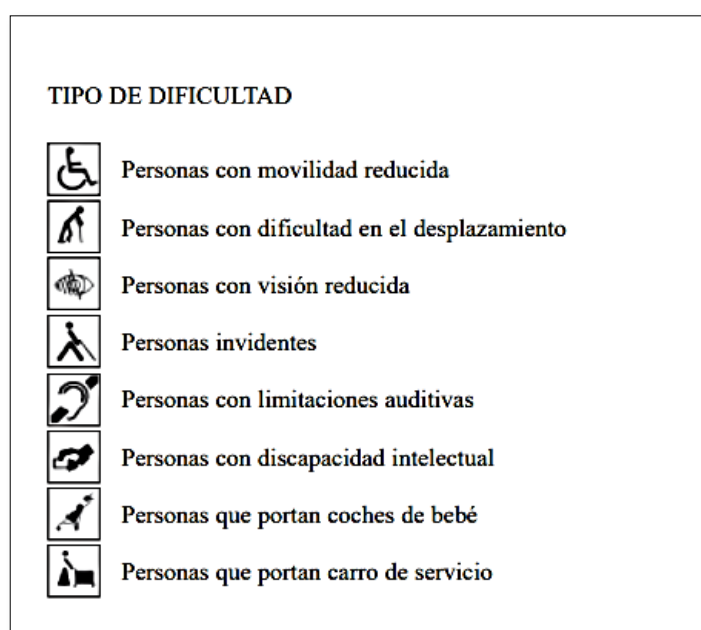


Figura 8. Tipos de dificultad.

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles.

Basándonos en la figura 8 podemos incluir al target de turismo médico dentro de dos tipos de dificultad: personas con movilidad reducida; ya que es

necesario el uso de las sillas de ruedas para su movilización y personas con dificultad en el desplazamiento; ya que necesitan la ayuda de muletas, bastones o andadores. Además, es importante contemplar la antropometría², en materia de accesibilidad, existen otros agentes externos al cuerpo como las ayudas técnicas (bastones, sillas de ruedas, muletas, entre otros) que deben ser analizados de forma conjunta con el cliente (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

Las dimensiones antropométricas funcionales de los usuarios de silla de ruedas son las siguientes:

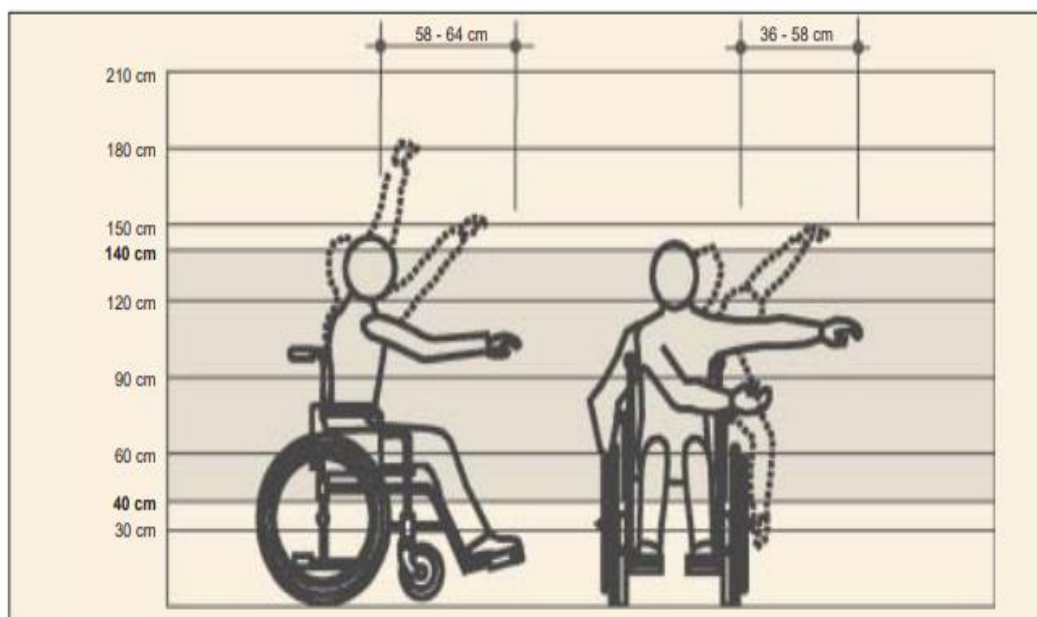


Figura 9. Cotas de alcance vertical y horizontal, medias para un usuario de silla de ruedas.

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles.

² Antropometría: Estudio de las dimensiones y proporciones del cuerpo humano

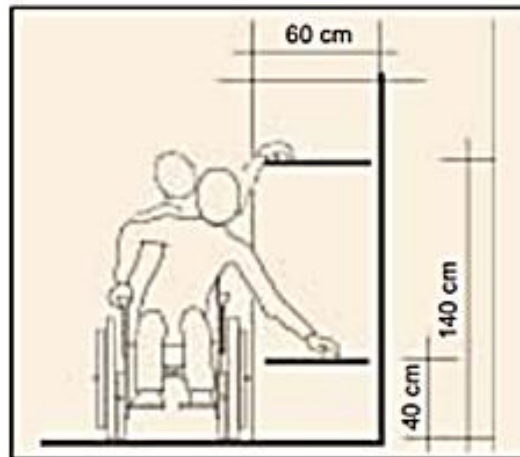


Figura 10. Cotas de alcance vertical y horizontal, medias para un usuario de silla de ruedas.

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles.

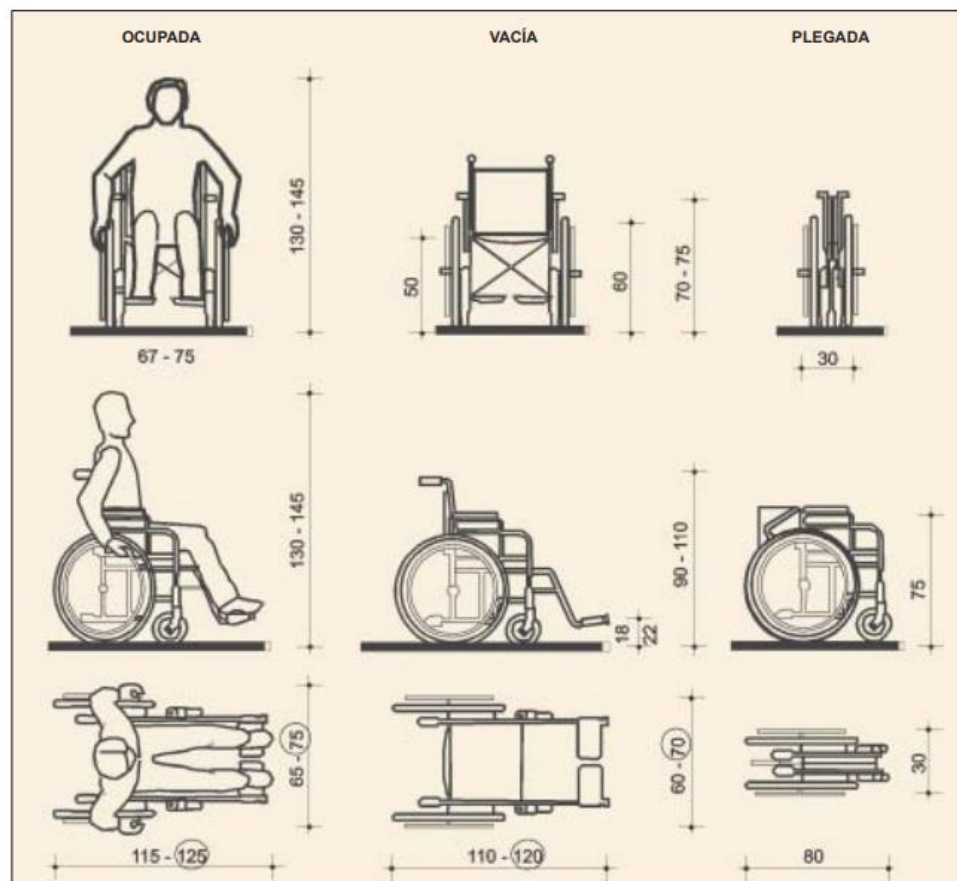


Figura 11. Cotas normalizadas de una silla de ruedas universal, ocupada, vacía y plegada.

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles.

Por otro lado, las dimensiones antropométricas para personas con ayudas técnicas para el desplazamiento (bastones, muletas) son las siguientes:

1. El ancho comprometido en la oscilación de las muletas es de 121 cm. aproximadamente.
2. La amplitud de avance de las muletas al andar de manera frontal es de 122 cm. Aproximadamente
3. La separación entre las muletas cuando el usuario está de pie es de 91 cm. aproximadamente.
4. La separación muleta-cuerpo es de 25 cm. Aproximadamente.

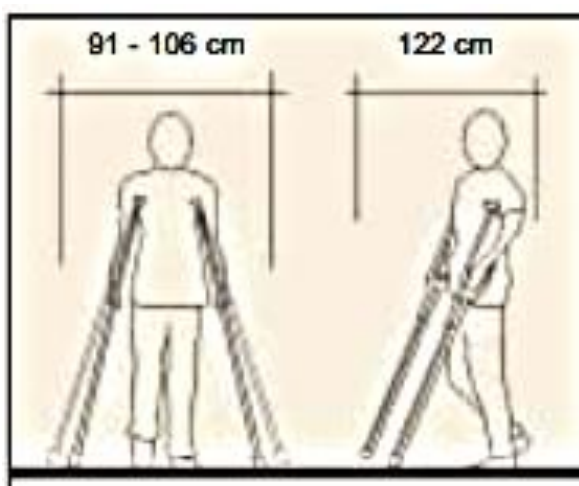


Figura 12. Cotas normalizadas de una persona con muletas.

Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles.

El objetivo del análisis en la infraestructura del Rioné Hotel Boutique es comprobar si existe accesibilidad y movilidad en las instalaciones, poder identificar si el hotel es apto para recibir a este tipo de target o en su defecto identificar cuáles serían sus puntos críticos y plantear una propuesta. Para ello se ha dividido al hotel en diferentes zonas tal y como indica el Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles; para determinar la accesibilidad y movilización en cada una de ellas.

2.2.2 Accesibilidad en el Lobby

El Manual de Accesibilidad para Hoteles dice que es necesario que los hoteles se adapten a las nuevas demandas de los clientes, la recepción es el primer contacto, por lo tanto, determina el encuentro con el servicio; punto clave donde se empiezan a cumplir o no las expectativas que el huésped tiene depositadas en su estancia. Por lo tanto, es importante que desde el lobby del hotel sea accesible.

Acceso exterior:

- No tendrá desniveles y, en caso de existir, deben salvarse con una rampa de suave pendiente (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El hotel cuenta con una rampa de suave pendiente.



Fotografía 1: Rampa de Acceso

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

- El ancho libre de paso de las puertas de acceso será de 90 cm., si la puerta es de dos hojas al menos una tendrá esta dimensión (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El ancho de la puerta de acceso mide 190 cm y lo mínimo recomendable es 90 cm.



Fotografía 2: Puerta de Entrada
Autor: Guido Flores – Johanna Ángel
Fuente: Propia.

- Si la rampa es fija y supera el 8% de la pendiente debe contar con pasamanos (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2000).

La rampa de acceso no tiene pasamanos.



Fotografía 3: Rampa de acceso
Autor: Guido Flores – Johanna Ángel
Fuente: Propia.

- Se recomienda que el acceso esté protegido de la intemperie mediante una marquesina ubicada al menos a 210 cm. de altura con respecto al suelo (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El acceso al hotel está protegido con la marquesina recomendada.



Fotografía 4: Marquesina de Protección para el Ingreso al Hotel

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

- El estacionamiento debe procurar estar lo más cerca posible del alojamiento, y tener por lo menos un espacio disponible para personas con discapacidad (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2000).

El estacionamiento se encuentra cerca del alojamiento, pero no tiene un espacio exclusivo de estacionamiento para personas con discapacidad.



Fotografía 5: Estacionamiento

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

- En caso de estacionamientos subterráneos debe haber un ascensor o servicio de valet parking (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El hotel cuenta con estacionamiento subterráneo, el mismo que tiene un ascensor que permite el acceso al lobby.

Vestíbulo y Recepción

- Que el acceso al vestíbulo no tenga desniveles, el pavimento será no deslizante, duro y su tonalidad contrastará con la de las paredes. El vestíbulo contará con las dimensiones adecuadas para permitir una cómoda acogida de los clientes, así como de su equipaje, pudiéndose inscribir un círculo libre de obstáculos de 150 cm (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El Rioné Hotel Boutique cuenta con un vestíbulo amplio, lo que lo hace cómodo y accesible, tiene una dimensión de 200 cm desde la puerta de acceso hasta el lobby.



Fotografía 6: Vestíbulo Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Mostrador de Recepción

El mostrador de recepción es la zona más importante del vestíbulo y del establecimiento hotelero pues simboliza la acogida, la comunicación y el vínculo más estrecho de conexión entre el cliente y el establecimiento. De ahí que resulte clave todo lo relativo a su diseño, identificación y características de accesibilidad.

El mostrador de atención e información estará ubicado en una zona del vestíbulo donde no interrumpa la circulación y exista suficiente espacio para la cómoda espera de los clientes que aguardan para ser atendidos y será visible e identificable desde la entrada (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

En el caso del Rioné Hotel Boutique el mostrador de recepción se pueda visualizar desde el acceso, no interrumpe la circulación, hay suficiente espacio para una cómoda espera de los huéspedes.



Fotografía 7: Mostrador Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.



Fotografía 8: Mostrador Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El mostrador estará diseñado a dos alturas, la superior de 95cm. y la inferior entre 80 y 85 cm (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El mostrador posee una única altura, que mide 95 cm.



Fotografía 9: Mueble del Mostrador Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El diseño del mostrador permitirá la aproximación frontal al mismo y dejará un espacio libre de 70 cm. y una profundidad libre de obstáculos de 60 cm.

de modo que permita el acercamiento frontal a un cliente en silla de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El diseño del mostrador permite la aproximación frontal, solo en la parte derecha.



Fotografía 10: Acceso Frontal del Mostrador Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Ascensores

Si el establecimiento hotelero cuenta con una altura mayor a una planta, deberá disponer, al menos de un ascensor accesible para salvar cada uno de sus desniveles; estará situado de tal manera que permita el acceso a las zonas comunes y a las dependencias principales o de uso público y de ser el caso a la habitación accesible. El acceso a éste se hará mediante itinerarios³ accesibles (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

³ Itinerario : pasillo.

El hotel cuenta con un ascensor que llega a casi todos los pisos, con excepción del salón de eventos ubicado en la última planta, además el acceso a las habitaciones se hace mediante itinerarios accesibles.



Fotografía 11: Ascensor Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El establecimiento hotelero contará con, al menos, un ascensor o elevador para las áreas de servicio y en la zona de suministros y evacuación de residuos próxima a la cocina (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El hotel no cuenta con ascensor de servicio, se utiliza el único ascensor para el traslado de los huéspedes y servicios.

El acceso al ascensor se hará mediante itinerarios accesibles (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

Los pasillos no presentan obstáculos, ni desniveles en las vías de acceso al ascensor.

Ha de preverse en el vestíbulo de recepción una señalización vertical que indique el recorrido a seguir para acceder hasta el ascensor o ascensores (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El hotel no cuenta con la señalización requerida, pero el ascensor está ubicado en el lobby, por lo tanto, es totalmente visible incluso desde la parte externa.

Se preverá un recorrido sencillo que conduzca desde el área de recepción hasta el ascensor (ascensores), que será totalmente accesible, es decir: tendrá un ancho libre de paso de al menos 120 cm (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2001).

El hotel cuenta con un espacio de 120 cm, pero está obstaculizado con elementos decorativos.



Fotografía 12: Área de Recepción Rioné Hotel Boutique

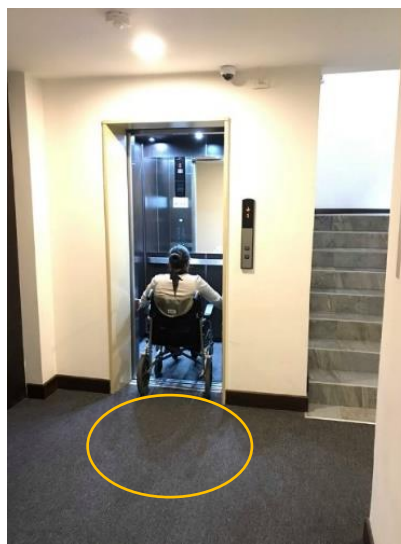
Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

En todos los niveles se preverá frente al ascensor un rellano⁴ libre de obstáculos, dónde pueda inscribirse un círculo de 150 cm. de diámetro para permitir el embarque y desembarque de una persona en silla de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

⁴ Rellanos: Superficie horizontal y plana, mayor que el escalón, en que termina cada tramo de una escalera.

En el rellano puede inscribirse un círculo de 150 cm de diámetro y permite el embarque y desembarque de una persona en sillas de ruedas en cada piso del hotel.



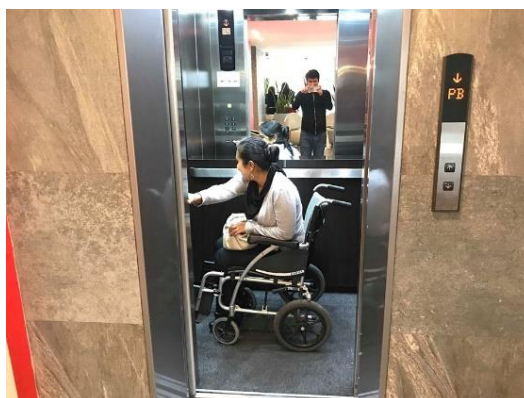
Fotografía 13: Área de embarque y desembarque, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

La dimensión accesible de la cabina será de 110 cm. x 140 cm., con un acceso de anchura libre de paso mínima de 90 cm., para permitir el ingreso a personas en silla de ruedas (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2001).

Dentro de la cabina entran dos personas en sillas de ruedas o una persona en silla de ruedas con 3 acompañantes.



Fotografía 14: Cabina del Ascensor, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El suelo del ascensor y el del rellano deben estar enrasados⁵ (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

En el piso 1 se encuentra un desnivel que hace difícil la salida del ascensor para una persona en silla de ruedas.



Fotografía 15: Desnivel Piso 1, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

⁵ Enrasados: Proceso consistente en la nivelación de un muro, techo o tejado, mediante unas tiras de metal o madera.

La cabina del ascensor debe estar provista de piso antideslizante. Si existen alfombras o moquetas, éstas deben estar sujetas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

La cabina del ascensor del hotel posee una alfombra sujeta.



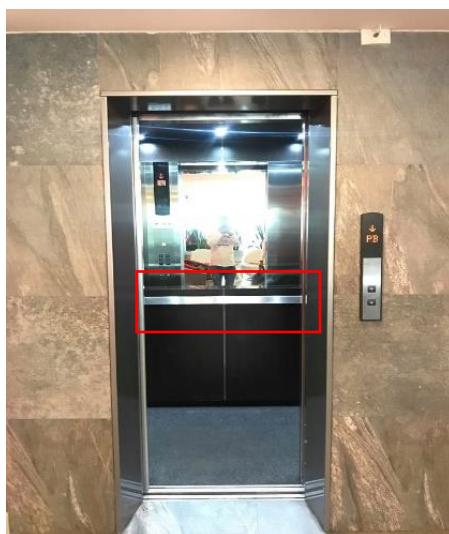
Fotografía 16: Alfombra fija, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Por lo menos una de las paredes interiores del ascensor debe tener un pasamano ubicado a 90 cm (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2001).

Una de las paredes tiene el pasamano ubicado a la altura que describe la norma.



Fotografía 17: Pasamanos del Ascensor, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El tablero de control interior debe estar ubicado a una altura máxima de 120 cm, medida desde el nivel de piso terminado de la cabina, al borde superior del tablero (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2001).

El tablero se encuentra a la medida indica en la norma.



Fotografía 18: Tablero de Control Interno, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Los botones de llamado exterior deben estar ubicados a una altura máxima de 120 cm referida a su eje, medida desde el nivel del piso terminado.

Los botones se encuentran a la altura referida en la norma.



Fotografía 19: Botones de Llamado Exterior, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

2.2.3 Restaurante

El Rioné Hotel Boutique, tiene el restaurante ubicado en el lobby. En el cual se debe garantizar que:

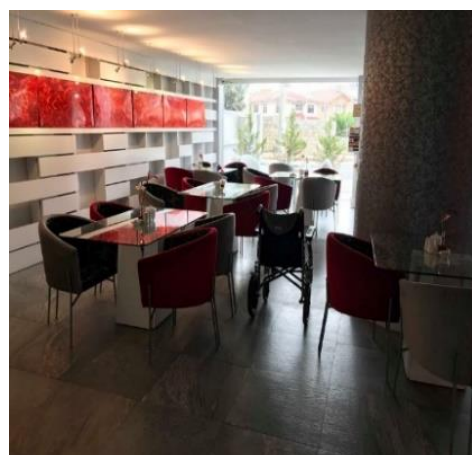
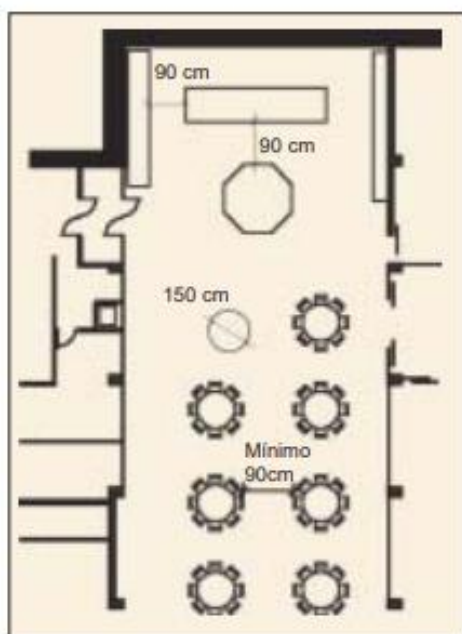
La anchura libre de paso en la puerta de acceso tenga al menos 90 cm. de anchura para permitir el ingreso de personas en silla de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

La puerta de acceso al restaurante es la misma puerta de acceso al lobby del hotel (fotografía 2).

El mobiliario se dispondrá de forma que entre las mesas exista una anchura libre de paso de al menos 90 cm (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El espacio entre mesa y mesa es de 85 cm, debido a la disposición de las

me
sas
y
sill
as
del
rest
aur
ant
e.



Fotografía 20: Espacio entre Mesa y Mesa
 Autor: Guido Flores – Johanna Ángel
 Fuente: Propia.

Figura 13. Medidas de Accesibilidad Restaurante.
 Fuente: Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles.

Dentro de la sala del restaurante existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro y 70 cm. de altura (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

La sala del restaurante
requerido en la norma.

presenta el espacio libre



Fotografía 21: Espacio Libre de Obstáculos

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Al menos una de las mesas permitirá la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, contando con una altura libre mínima de 70 cm. respecto al suelo, una anchura libre de paso de la parte más baja de al menos 80 cm. y una profundidad libre de obstáculos mínima de 60 cm (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

Más de una mesa permite la aproximación frontal de la silla de ruedas



Fotografía 22: Mesa Accesible, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

2.2.4 Baños Públicos

La puerta de acceso al cuarto de baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm. y abrir preferentemente hacia el exterior (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

La puerta de entrada al baño público es de 75 cm y la puerta se abre hacia el interior.



Fotografía 23: Puerta Baños Públicos, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El inodoro debe contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm. como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas y el inodoro debe contar con barras de sujeción (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2001).

No hay el espacio lateral suficiente y además el inodoro no cuenta con barras de sujeción.



Fotografía 24: Puerta Baños Públicos, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

En baños públicos, los recintos deben estar separados según el sexo; cuando forman un núcleo compactado, la solución correcta debe disponer de dos recintos independientes para baños especiales con acceso directo (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2001).

El hotel cuenta con baños públicos separado según el sexo, pero no dispone de los recintos independientes para baños especiales.



Fotografía 25: Baño Para Hombre y Mujer, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El espacio inferior del lavabo será de 70 cm. de altura y 60 cm. de profundidad, para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El lavabo de los baños públicos permite la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

La grifería y llaves de control del agua, así como los accesorios (toalleros, jaboneras, interruptores, tomacorrientes etc.), deben ubicarse por encima del plano de trabajo, en una zona alcanzable, en un radio de acción de 60 cm (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2001).

Parte del mobiliario está en un radio de acción de 60 cm con excepción del toallero ya que está a una distancia de 80 cm desde el lavabo.



Fotografía 26: Lavabo baño público, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

A continuación se presenta un cuadro síntesis que expone el cumplimiento de las normas del Manual Universal de Discapacidad y del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN aplicado al primer piso del Rioné Hotel Boutique, con sus respectivos porcentajes expuestos en gráficos de pastel.



Tabla 1

Cuadro síntesis

NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
ACCESO EXTERIOR			
1. No disponer desniveles y, en caso de existir, deben salvarse con una rampa de suave pendiente.	X		
2. El ancho de las puertas de acceso será de 90 cm	X		
3. Si la rampa es fija y supera el 8% de la pendiente debe contar con pasamanos.		X	
4. Se recomienda que el acceso esté protegido de la intemperie mediante una marquesina ubicada al menos a 210 cm. de altura con respecto al suelo.	X		
5. El estacionamiento debe procurar estar lo más cerca posible del alojamiento, y tener por lo menos un espacio disponible para personas con discapacidad.		X	El estacionamiento está cerca, pero no tiene espacio disponible para personas con discapacidad
6. En caso de estacionamientos subterráneos debe haber un ascensor o servicio de valet parking			
	X		



VESTÍBULO Y RECEPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<p>7. El acceso al vestíbulo no tenga desniveles, el pavimento será no deslizante, duro y su tonalidad contrastará con la de las paredes.</p>	X		
<p>8. El vestíbulo contará con las dimensiones adecuadas para permitir una cómoda acogida de los clientes, así como de su equipaje, pudiéndose inscribirse un círculo libre de obstáculos de 150 cm.</p>			
<p>9. El mostrador estará ubicado en el área del vestíbulo donde no interrumpa la circulación y exista suficiente espacio para la cómoda espera de los clientes que aguardan para ser atendidos y será visible e identificable desde la entrada.</p>			
<p>10. El mostrador estará diseñado a dos alturas, la superior de 95cm. y la inferior entre 80 y 85 cm.</p>		X	
<p>11. El diseño del mostrador permitirá la aproximación frontal al mismo y dejará un espacio libre de 70 cm. y una profundidad libre de obstáculos de 60 cm. de modo que permita el acercamiento frontal a un cliente en silla de ruedas.</p>	X		
ASCENSOR			



NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
12. Si el establecimiento hotelero cuenta con una altura mayor a una planta, deberá disponer, al menos de un ascensor accesible para salvar cada uno de sus desniveles; estará situado de tal manera que permita el acceso a las zonas comunes y a las dependencias principales o de uso público y de ser el caso a la habitación accesible. El acceso a éste se hará mediante itinerarios accesibles.		X	El hotel cuenta con ascensor, pero no llega hasta el último piso.
13. El establecimiento hotelero contará con, al menos, un ascensor o elevador para las áreas de servicio y en la zona de suministros y evacuación de residuos próxima a la cocina.		X	
14. El acceso al ascensor se hará mediante itinerarios accesibles.	X		
15. Ha de preverse en el vestíbulo de recepción una señalización vertical que indique el recorrido a seguir para acceder hasta el ascensor o ascensores.		X	Pero la visualización de la ubicación del ascensor es clara incluso desde la entrada



NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
16. Se preverá un recorrido sencillo que conduzca desde el área de recepción hasta el ascensor (ascensores), que será totalmente accesible, es decir: tendrá un ancho libre de paso de al menos 120 cm.		X	Cuenta con la medida requerida, pero esta obstaculizada con elementos decorativos.
17. En todos los niveles se preverá frente al ascensor un rellano libre de obstáculos, dónde pueda inscribirse un círculo de 150 cm. de diámetro para permitir el embarque y desembarque de una persona en silla de ruedas.	X		
18. La dimensión accesible de la cabina será de 110 cm. x 140 cm., con un acceso de anchura libre de paso mínima de 90 cm., para permitir el ingreso a personas en silla de ruedas.	X		
19. El suelo del ascensor y el del rellano deben estar enrasados		X	En el piso 1 se encuentra un desnivel.
20. La cabina del ascensor debe estar provista de piso antideslizante. Si existen alfombras o moquetas, éstas deben estar sujetas.	X		
21. Por lo menos una de las paredes interiores del ascensor debe tener un pasamano ubicado a 900 mm.	X		



NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
22. El tablero de control interior debe estar ubicado a una altura máxima de 1 200 mm, medida desde el nivel de piso terminado de la cabina, al borde superior del tablero.	X		
23. Los botones de llamado exterior deben estar ubicados a una altura máxima de 1 200 mm referida a su eje, medida desde el nivel del piso terminado.	X		
RESTAURANTE			
24. La anchura libre de paso en la puerta de acceso tenga al menos 90 cm. de anchura para permitir el ingreso de personas en silla de ruedas.	X		
25. El mobiliario se dispondrá de forma que entre las mesas exista una anchura libre de paso de al menos 90 cm.		X	No cumple por lo disposición actual de las mesas.
26. Dentro de la sala del restaurante existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro y 70 cm. de altura.	X		
27. Al menos una de las mesas permitirá la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, contando con una altura libre mínima de 70 cm. respecto al suelo, una anchura libre de paso de la parte más baja de al menos 80 cm. y una profundidad libre de obstáculos mínima de 60 cm.	X		



BAÑOS PÚBLICOS

NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
28. La puerta de acceso al cuarto de baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm. y abrir preferentemente hacia el exterior.		X	
29. El inodoro debe contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm. como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas y el inodoro debe contar con barras de sujeción.		X	
30. En baños públicos, los recintos deben estar separados según el sexo; cuando forman un núcleo compactado, la solución correcta debe disponer de dos recintos independientes para baños especiales con acceso directo		X	Tiene los baños separados por sexos.
31. El espacio inferior del lavabo será de 70 cm. de altura y 60 cm. de profundidad, para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.	X		
32. La grifería y llaves de control del agua, así como los accesorios (toalleros, jaboneras, interruptores, tomacorrientes etc.), deben ubicarse por encima del plano de trabajo, en una zona alcanzable, en un radio de acción de 600 mm.		X	

A continuación se visualizan los gráficos de pastel correspondientes al cuadro síntesis anterior.

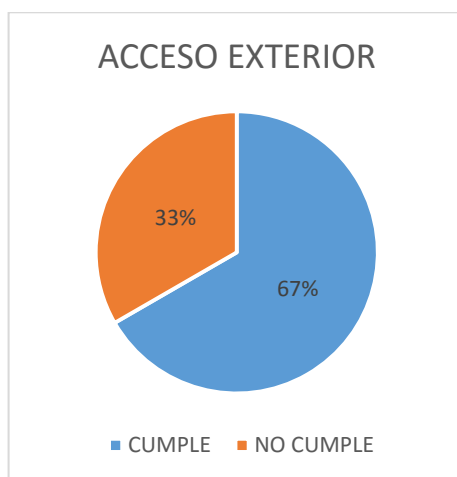


Figura 14. Gráfico de pastel acceso Exterior

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia

En la figura 14 se visualiza que en la zona denominada como acceso exterior el hotel cumple con el 67% de las normas.

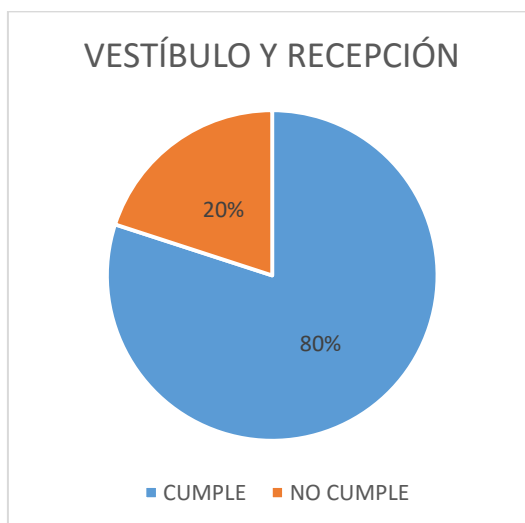


Figura 15. Gráfico de pastel Vestíbulo y Recepción

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia



En la figura 15 se visualiza que en la zona denominada como vestíbulo y recepción el hotel cumple con el 80% de las normas.

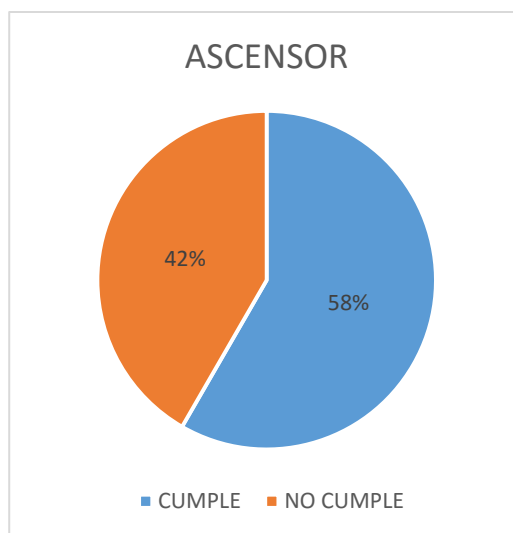


Figura 16. Gráfico de pastel Ascensor

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia

En la figura 16 se visualiza que en la zona del ascensor el hotel cumple con el 58% de las normas.

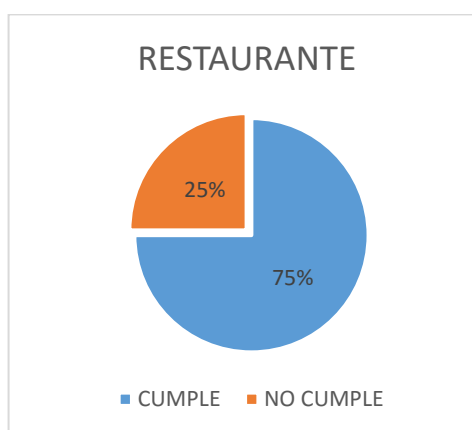


Figura 17. Gráfico de pastel Restaurante

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia

En la figura 17 se visualiza que en la zona de restaurante el hotel cumple con el 75% de las normas.

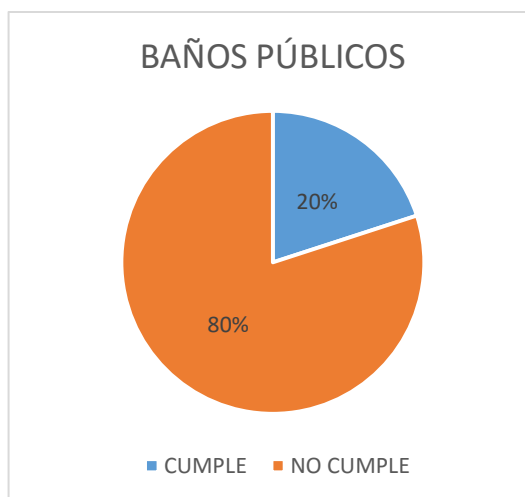


Figura 18. Gráfico de pastel Baños Públicos

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia

En la figura 18 se visualiza que en la zona de baños públicos el hotel cumple con el 20% de las normas, por lo tanto resulta ser el lugar en el que más adecuaciones se necesitan implementar.

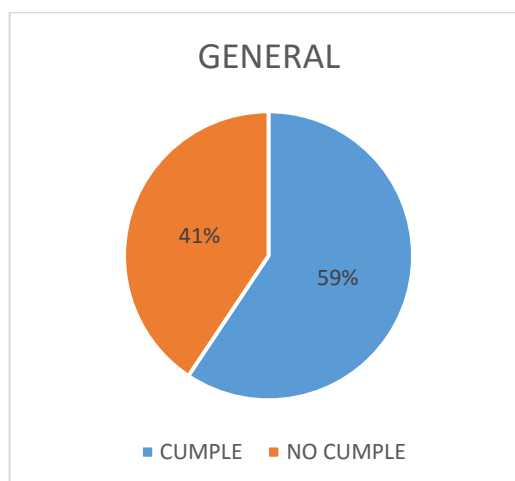


Figura 19. Gráfico de pastel Baños Públicos

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia



En la figura 19 se visualiza el gráfico de barras general donde reúne el porcentaje de cumplimiento de todas las áreas del primer piso, por lo que se infiere que el Rioné Hotel Boutique cumple con el 59% de las normas del Manual Universal de Discapacitados y las normas INEN.

2.2.3 Accesibilidad en las Habitaciones

Como se mencionó anteriormente, las habitaciones se encuentran distribuidas seis en cada piso, cada uno dispone de una junior suite, dos dobles, una matrimonial y dos sencillas, lo que da una capacidad máxima de 46 personas. Cada habitación dispone de: escritorio, mini bar, veladores, televisor, sillón, closets, teléfono, ingreso con tarjeta.

También están adecuadas de la siguiente manera; en el caso de la junior suite dispone de una cama king size, las dobles disponen de una cama queen size y una cama twin size, la matrimonial dispone de una cama queen size y las sencillas cama Twin size, cada habitación tiene cortinas blackout.

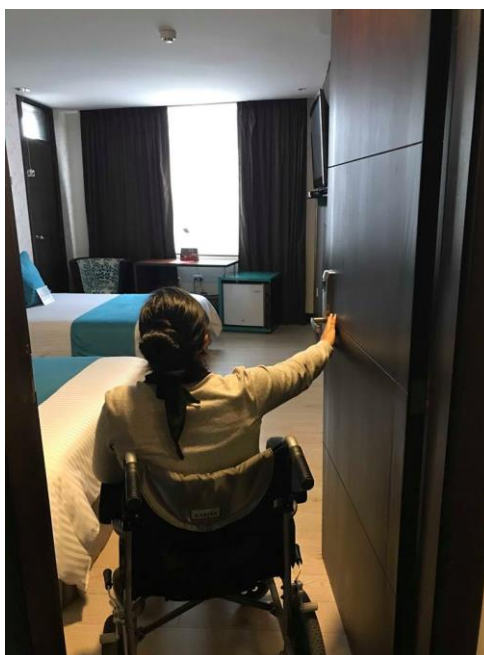
Las habitaciones constituyen el lugar en que más tiempo pernoctara un huésped, por eso es importante garantizar su accesibilidad y deben cumplir con las siguientes normas:

El ancho mínimo de la puerta de acceso libre de paso será de 90 cm (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El ancho de las puertas de las habitaciones del hotel mide lo sugerido por la norma (fotografía 27).

Las puertas que dan a pasillos deberían abrir hacia dentro de las habitaciones (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

Todas las puertas de las habitaciones abren hacia dentro (fotografía 27).



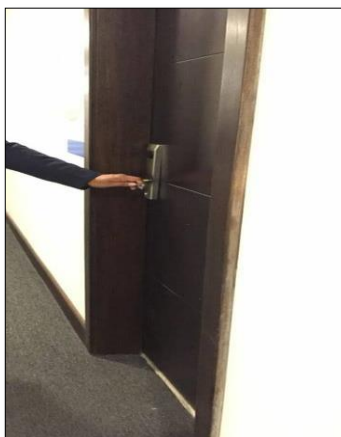
Fotografía 27: Puerta de la Habitación, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Los sistemas de apertura deben estar diseñados para facilitar el uso por parte de las personas con movilidad reducida, se recomienda utilizar sistemas de manijas o palancas y evitar las chapas redondeadas tipo pomo (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

Las cerraduras de las habitaciones son estilo palanca, se abren con tarjeta, y también se puede abrir con otras partes del cuerpo además de las manos como por ejemplo los codos.



Fotografía 28: Cerradura Puerta de la Habitación, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El recorrido dentro de la habitación debe estar libre de obstáculos, y en ella podrá inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro por 70 cm. de altura, para permitir un giro de 360° a una persona en sillas de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

No hay espacio dentro de la habitación que permita girar 360° con la silla de ruedas.



Fotografía 29: Habitación Individual, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

La anchura mínima de paso dentro de la habitación, que permita circular alrededor de los muebles, y entre los muebles y las paredes será de 90 cm (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El espacio comprendido de la cama hacia la puerta del baño es de 80 cm; en las habitaciones dobles dos camas la distancia entre cama y cama es de 70 cm; el espacio entre la cama y el escritorio es de 72 cm; estas medidas varían únicamente en la habitación simple ya que el espacio entre ventana y cama es de 40 cm por lo que no se puede movilizar en la silla de ruedas.



Fotografía 30: Espacios Habitaciones, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.



Fotografía 31: Espacios Habitaciones, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El espacio contiguo a la cama estará libre de obstáculos, tendrá un ancho mínimo de 90 cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2011).

El espacio contiguo a la cama es de 72 cm en la habitación doble dos camas; en la habitación individual tiene un espacio de 90 cm.



Fotografía 32: Espacio Contiguo a la Cama, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.



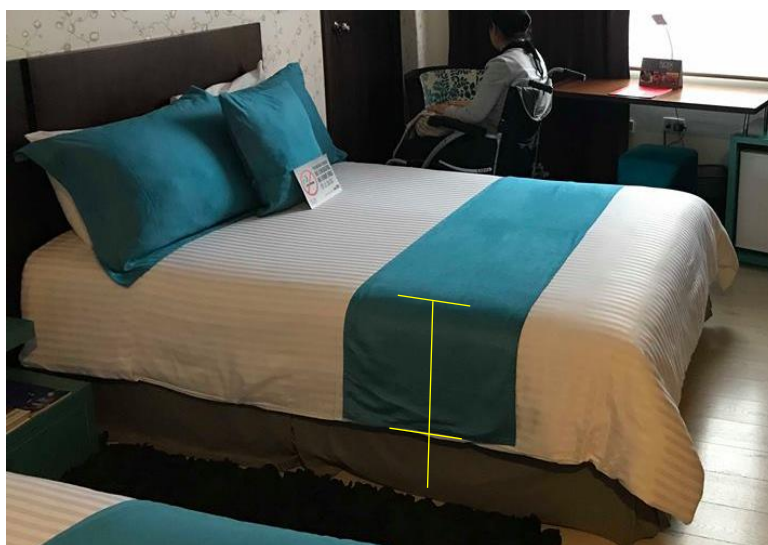
Fotografía 33: Espacio Contiguo a la Cama, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

La cama debe estar levantada del suelo, mínimo 20 cm para que permita el paso del reposapiés (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2011).

La cama permite el acceso del reposapiés de la silla de ruedas.



Fotografía 34: Aturas de la Cama, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

La altura de la cama debe ser de 400 mm, para facilitar la transferencia desde la silla de ruedas (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2011).

La cama está a la altura recomendada. (Fotografía 34)

La zona para el alcance de los objetos (teléfono, lámparas, controles, etc.) no debe ser mayor de 600 mm, a partir de cualquiera de los bordes laterales de la cabecera de la cama (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2011).

Tanto el teléfono, control remoto que se encuentran encima de los veladores están a la medida indicada en la norma.



Fotografía 35: Velador, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Los mecanismos de control, sean estos de iluminación, ventilación extracción de humos, alarmas, etc., deben estar centralizados en un punto de fácil acceso, uno junto a la puerta de entrada a una altura de alcance entre 850 mm y 1 200 mm máximo y el otro junto a la cama dentro de la zona de alcance de 600 mm (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2011).

Se encuentra un interruptor de la luz junto a la cabecera de la cama y el otro al lado de la puerta de entrada, cada uno a la altura correspondiente a la norma.

Se recomienda pisos duros y antideslizantes que permitan el fácil desplazamiento (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2011).

Las habitaciones cuentan con piso flotante lo que permite el fácil desplazamiento y son antideslizantes.

Baños

La puerta de acceso al cuarto de baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm. y abrir preferentemente hacia el exterior (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

La puerta del baño mide 74 cm y se abre hacia el exterior.



Fotografía 36: Puerta de acceso al baño habitación, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El inodoro debe contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm. como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El espacio existente es de 75 cm.



Fotografía 37: Inodoro del baño habitación, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El espacio inferior del lavabo será de 70 cm. de altura y 60 cm. de profundidad, para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El espacio inferior del lavabo es de 82 cm y 60 cm de profundidad, permite la aproximación de una silla de ruedas.



Fotografía 38: aproximación al lavamanos del baño, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

El inodoro y la ducha deben contar con barras de sujeción (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El inodoro no cuenta con barras de sujeción, pero la ducha sí.



Fotografía 39: Barra en la ducha del baño habitación, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Las formas de aproximación al inodoro pueden ser frontal, oblicua y lateral a derecha o izquierda, según la forma en que se vaya a realizar la transferencia desde la silla de ruedas, con relación a la ubicación y tipos de apoyo (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

La aproximación al inodoro se puede realizar solo de forma frontal. (Foto 37)

El área de la ducha no debe tener bordillo para posibilitar la aproximación con silla de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

La ducha no tiene bordillo, hay acceso sin obstáculos.



Fotografía 40: Bordillo ducha de baño habitación, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

- La grifería y llaves de control del agua, así como los accesorios (toalleros, jaboneras, interruptores, tomacorrientes etc.), deben ubicarse por encima del plano de trabajo, en una zona alcanzable, en un radio de acción de 60 cm (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2001).

La accesibilidad al grifo es difícil ya que está a una distancia superior al radio de acción, el acceso a los amenities y toallas también resulta ser complicado, están ubicados en un mueble encima del inodoro y para acceder a ellos es necesario estar de pie, en caso de tener huéspedes en silla de ruedas, ellos requieren de asistencia para alcanzar los mismos.



Fotografía 41: Grifo de baño habitación, Rioné Hotel Boutique
Autor: Guido Flores – Johanna Ángel
Fuente: Propia.



Fotografía 42: Amenities, Rioné Hotel Boutique
Autor: Guido Flores – Johanna Ángel
Fuente: Propia.



Pasillos

El espacio de circulación no se debe invadir con elementos de cualquier tipo. Si fuese necesario ubicarlos, se instalan en ampliaciones adyacentes (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2000).

Los pasillos del Rioné Hotel Boutique se encuentran libres de cualquier elemento (fotografía 44).

Los pisos de corredores y pasillos deben ser firmes, antideslizantes y sin irregularidades en el acabado. No se admite tratamientos de la superficie que modifique esta condición (ejemplo; encerado) (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2000).

Los pasillos tienen alfombras fijas, lo que permite que sean firmes y antideslizantes (fotografía 44).

Los elementos, tales como equipos de emergencia, extintores y otros de cualquier tipo cuyo borde inferior esté por debajo de los 205 cm de altura, no pueden sobresalir más de 15 cm del plano de la pared (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2000).

La pared de los pasillos no presenta ningún elemento, en el caso del Rioné Hotel Boutique los extintores de emergencia se encuentran en la pared situada al lado del ascensor, en cada piso del hotel.



Fotografía 43: Extintores, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

Tener espacios que permitan el giro completo de una silla de ruedas (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

El pasillo mide 155 cm de ancho, por lo que permite el giro completo de una silla de ruedas.



Fotografía 44: Pasillos, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.



A continuación tenemos un cuadro síntesis que reúne las normas aplicadas del Manual Universal de Discapacidad y las normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, el mismo que cuenta con el porcentaje de cumplimiento visualizado en los gráficos de pastel.

Tabla 2

Cuadro síntesis

NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
HABITACIONES			
1. El ancho mínimo de la puerta de acceso libre de paso será de 90 cm.	X		
2. Las puertas que dan a pasillos deberían abrir hacia dentro de las habitaciones.	X		
3. Los sistemas de apertura deben tener diseños adaptados a los usuarios para facilitar el uso por parte de las personas con movilidad reducida, para facilitar la apertura de puertas con diferentes partes del cuerpo además de las manos, se recomienda utilizar sistemas de manijas o palancas y evitar las chapas redondeadas tipo pomo.		X	



NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
4. El recorrido dentro de la habitación debe estar libre de obstáculos, y en ella podrá inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro por 70 cm. de altura, para permitir un giro de 360° a una persona en sillas de ruedas.		X	
5. La anchura mínima de paso dentro de la habitación, que permita circular alrededor de los muebles, y entre los muebles y las paredes será de 90 cm.		X	
6. El espacio contiguo a la cama estará libre de obstáculos, tendrá un ancho mínimo de 90 cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas.		X	
7. La cama debe estar levantada del suelo, mínimo 200 mm para que permita el paso del reposapiés.	X		
8. La altura de la cama debe ser de 400 mm, para facilitar la transferencia desde la silla de ruedas.	X		



NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
9. La zona para el alcance de los objetos (teléfono, lámparas, controles, etc.) no debe ser mayor de 600 mm, a partir de cualquiera de los bordes laterales de la cabecera de la cama.	X		
10. Los mecanismos de control, sean estos de iluminación, ventilación extracción de humos, alarmas, etc., deben estar centralizados en un punto de fácil acceso, uno junto a la puerta de entrada a una altura de alcance entre 850 mm y 1 200 mm máximo y el otro junto a la cama dentro de la zona de alcance de 600 mm	X		
11. Se recomienda pisos duros y antideslizantes que permitan el fácil desplazamiento.	X		
BAÑOS			
12. La puerta de acceso al cuarto de baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm. y abrir preferentemente hacia el exterior.		X	La puerta del baño mide 74 cm y se abre hacia el exterior.



NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
13. El inodoro debe contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm. como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas.		X	
14. El espacio inferior del lavabo será de 70 cm. de altura y 60 cm. de profundidad, para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.		X	
15. El inodoro y la ducha deben contar con barras de sujeción.		X	El inodoro no cuenta con barras de sujeción, pero la ducha sí.
16. Las formas de aproximación al inodoro pueden ser frontal, oblicua y lateral a derecha o izquierda, según la forma en que se vaya a realizar la transferencia desde la silla de ruedas, con relación a la ubicación y tipos de apoyo.	X		
17. El área de la ducha no debe tener bordillo para posibilitar la aproximación con silla de ruedas.	X		



NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
18. La grifería y llaves de control del agua, así como los accesorios (toalleros, jaboneras, interruptores, tomacorrientes etc.), deben ubicarse por encima del plano de trabajo, en una zona alcanzable, en un radio de acción de 600 mm.		X	
PASILLOS			
19. El espacio de circulación no se debe invadir con elementos de cualquier tipo. Si fuese necesario ubicarlos, se instalan en ampliaciones adyacentes.	X		
20. Los pisos de corredores y pasillos deben ser firmes, antideslizantes y sin irregularidades en el acabado. No se admite tratamientos de la superficie que modifique esta condición (ejemplo; encerado).	X		



NORMA: MANUAL UNIVERSAL DE DISCAPACITADOS Y NORMAS INEN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
21. Los elementos, tales como equipos de emergencia, extintores y otros de cualquier tipo cuyo borde inferior esté por debajo de los 2 050 mm de altura, no pueden sobresalir más de 150 mm del plano de la pared.	X		
22. Tener espacios que permitan el giro completo de una silla de ruedas.	X		

A continuación se visualiza los gráficos de pastel correspondiente al cuadro síntesis anterior.

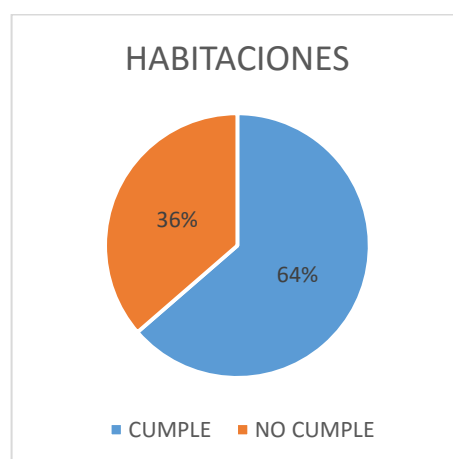


Figura 20. Gráfico de pastel- Habitaciones

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia



En la figura 20 se visualiza que en la zona de habitaciones el hotel cumple con el 64% de las normas.

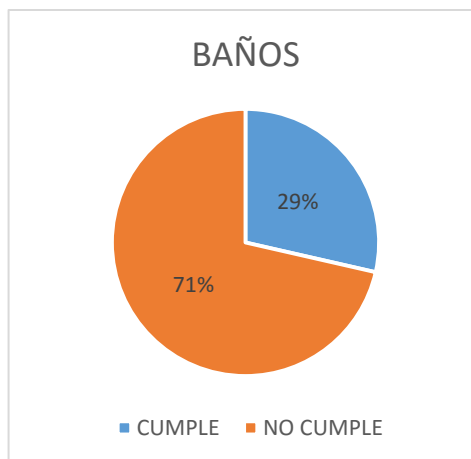


Figura 21. Gráfico de pastel - Baños

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia

En la figura 21 se visualiza que en la zona del baño, el hotel cumple con el 71% de las normas.



Figura 22. Gráfico de pastel Pasillos

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia

En la figura 22 se visualiza que en la zona del baño, el hotel cumple con el 100% de las normas.

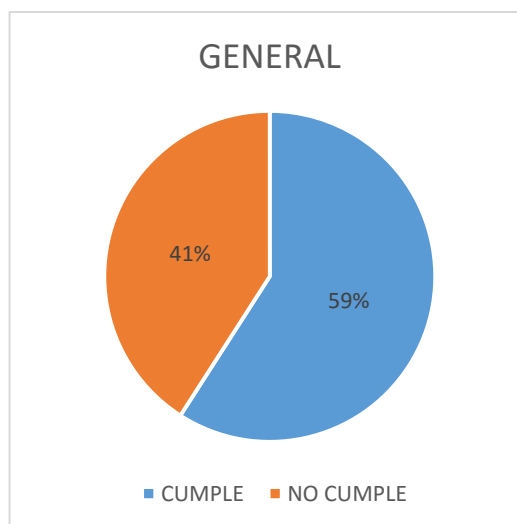


Figura 23. Gráfico de pastel - General

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia

En la figura 23 se visualiza el gráfico de barras general donde reúne el porcentaje de cumplimiento de todas las áreas anteriormente descritas, por lo que se infiere que el Rioné Hotel Boutique cumple con el 59% de las normas del Manual Universal de Discapacitados y las normas INEN.

Salón de Eventos

Lía View salón de eventos es ideal para celebrar reuniones de empresas, eventos especiales, conferencias, etc., cuenta con equipo audiovisual e internet. El análisis en esta dependencia del hotel no se lleva a cabo, debido a que difícilmente será utilizado por el target de turismo médico.

2.3. Análisis de los Servicios del Hotel

El hotel cuenta con los siguientes servicios:

- Parqueadero, para 8 vehículos pequeños.

- Seguridad 24h
- Internet, Wi Fi, en todos los espacios del hotel.
- Mini bar consta de: Gatorade, gaseosa, agua sin gas, agua con gas y jugo.



Fotografía 45: Mini bar, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: Propia.

- Desayuno buffet, incluido dentro de la tarifa de la habitación
- Transporte Aeropuerto – Hotel - Aeropuerto (previa solicitud)
- Servicio de Lavandería.
- Restaurante; dentro de su carta se puede encontrar: sopas y entradas, platos fuertes, sección de cafetería, bebidas con alcohol, pastas, postres y bebidas frías.

SOPAS Y ENTRADAS		DESAYUNOS DEL DÍA	
Laica de Papas	4,99	Desayuno Buffet	10,99
Sopa de Pollo con Vegetales	4,75	Desayuno servido en mesa	8,50
Sopa de Gulhua	4,75		
Crema de Cebolla	4,75		
Crema de Espinaca	4,75		
Ensalada Cesar	7,50		
Ensalada Fresca	5,50		
FUERTES		PASTAS	
Pollo a la Milanese	10,50	Aroz con Camarones y Ensalada Mixta	10,00
Ragú de Pollo	8,50	Corvina a la Milanese	12,50
Pechuga de Pollo en Salsa de Champiñones	11,50		
Carne de Res Salteada con Pimientos	8,50		
Lomo de Res en Salsa de Vino Tinto	13,75		
Carne de Cerdo Salteada con Vegetales al Estilo Oriental	8,50		
Costilla de Cerdo en Salsa BBQ	12,00		
Chuleta de Cerdo en Salsa Agrícola de la Casa	9,99		
Todos nuestros fuertes vienen acompañados de dos de las siguientes opciones:			
Papas al Vapor	Ensalada Fresca	Papas Fritas	
Puro de Papas	Vegetales Salteados		
CAFETERIA		POSTRE DEL DÍA	
Tamales	2,50		3,50
Humitas	2,50		
Hamburguesa y Papas Fritas	7,50		
Sánduche de Pollo	6,00		
Sánduche de Queso	3,50		
Sánduche Mixto	4,50		
Café Americano	2,50		
Expresso	2,80		
Capuccino	2,99		
Mokaccino	2,99		
Aromáticas	1,80		
Chocolates	2,50		
BEBIDAS CON ALCOHOL		BEBIDAS FRÍAS	
Vino Tinto, Malbec - Trapiche (botella pequeña)	16,50	Jugos Frutas	2,00
Vino Blanco, Sauvignon - Trapiche (botella pequeña)	16,80	Agua Natural	1,50
		Agua Mineral	1,99
		Gaseosas	1,99
		Milkshake	3,50
		Té Helado	2,00
CERVEZAS			
Club Verde Pequeña	2,99		
Pilsener Pequeña	2,99		

Fotografía 46: Carta del Restaurante, Rioné Hotel Boutique

Autor: Guido Flores – Johanna Ángel

Fuente: propia

- Servicio a la habitación.
- Bodega de equipaje / resguardo de equipaje.
- Salón para eventos.
- Centro de negocios abierto las 24 horas.
- Jardín.
- Caja de seguridad en la recepción.
- Asistencia turística.
- Baño privado.
- Canales de televisión Premium.
- Amenities

Las 30 habitaciones son para no fumadores, la recepción está disponible las 24 horas y se ofrece servicio de limpieza diario.

2.4. Análisis de los Recursos Humanos del Hotel

Según se describe en la página web del hotel “Nuestro personal, altamente calificado estará encantado de poder atenderle y satisfacer sus expectativas.” Los gerentes del Rioné Hotel Boutique tienen el conocimiento y se manejan bajo la filosofía de que el empleado es parte fundamental de la empresa si no existe el recurso humano se pierde la calidad y la calidez en los servicios.

Para satisfacer las necesidades de sus distinguidos huéspedes cuentan con 15 personas, distribuidos y ocupando los puestos que se describen a continuación:



Figura 24. Organigrama del Equipo de trabajo del Rioné Hotel Boutique

Fuente: Los Autores con base a Información brindada por la gerente Clara Ledesma Rioné Hotel Boutique

Nivel de Formación del Personal

Para elevar la calidad en los servicios es importante que el personal tenga una formación para desempeñar de mejor manera su puesto, si bien es cierto que



con la práctica se perfecciona una habilidad es necesario que se tenga un conocimiento previo, por eso a continuación se describe la formación y experiencia que el capital humano del Rioné Hotel Boutique posee:

Gerente general:

- Iván Palacios: Ingeniero Industrial, actualmente se desempeña como profesor de la Universidad de Cuenca y es gerente general del hotel.
- Clara Ledesma Gonzales: tiene experiencia en manejo de hoteles, debido a que proviene de una familia hotelera. Actualmente es gerente general del hotel.

Gerente Comercial:

- Tatiana Palacios: tiene un MBA en administración de empresas y conocimiento en el idioma inglés y francés

Administración:

- Iván Palacios Ledesma: es ingeniero comercial y conocimiento en el idioma inglés

Contador:

- Romel Díaz: Auditor Comercial

Auxiliar Contable:

- Sonia Ledesma: actualmente es estudiante de administración de empresas en la Universidad del Azuay

Recepcionistas:

- Lorena Campoverde: Licenciada en Hotelería y Turismo



- Cristina Vásquez: alumna de Estudios Internacionales en la Universidad del Azuay, Conocimiento idioma inglés y francés

Audidores nocturnos:

- Paul Gaibor: estudiante en Ingeniería Comercial e la UTPL.
- Milton Gualpa: ingeniero en Producción.

Cocina:

- Chef Luis Paredes: licenciado en Gastronomía
- Ayudantes de Cocina: Carlota López y Edgar Tene (también se desempeña como mesero).

Camareras:

- Bertha Sinchi
- Carmen Jarro

Capacitaciones

El personal lamentablemente no tiene periódicamente capacitaciones, la última vez fue hace un año aproximadamente, pero si tienen formación en primeros auxilios.

Funciones del Personal

El Rioné Hotel Boutique se maneja bajo estándares y políticas para lograr que el servicio sea de calidad, que están plasmadas en el manual de operaciones “Organización y Cultura Empresarial del Hotel Rioné” (Anexo 2).



Capítulo 3

PROPUESTA DEL DEPARTAMENTO

En este capítulo se desarrolla la propuesta del departamento dirigido al target de turismo de salud caso Rioné Hotel Boutique; para determinar la infraestructura con la que deberá contar el hotel, se tendrá como base el análisis realizado en el capítulo 2, dando soluciones a las normas que el hotel no cumple según el “Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles” y las “Normas INEN”. Para definir los servicios adicionales y los recursos humanos necesarios, se sustenta con las entrevistas a médicos (anexo 3) y pacientes (anexo 4), los hoteles que ya cuentan con el servicio como lo es Hotel Zuetana de Bogotá, Hotel Intercontinental de Medellín y el Hotel Paradise Cosmetic Inn en Alajuelita de San José de Costa Rica y de los libros La Nurse Práctica y El Arte de Cuidar a los Enfermos. Además, se realiza un análisis financiero, identificando el costo aproximado de la inversión, para determinar la tarifa de las habitaciones.

Resultado de las Entrevistas Estructuradas a Médicos y Pacientes.

Médicos:

Para realizar las entrevistas se tomó como referencia a la Sociedad Ecuatoriana de Cirugía Plástica Reconstructiva y estética SECPRE⁶, debido a que como se mencionó anteriormente las cirugías plásticas ocupan el puesto número uno en intervenciones quirúrgicas en la ciudad de Cuenca (Ministerio de Turismo, 2016). En el Azuay la SECPRE está conformada por diez médicos y sus miembros son los siguientes:

- Dr. Víctor Salcedo – Hospital Santa Inés
- Dr. Santiago Lituma- Hospital Santa Inés

⁶ SECPRE: Es una Sociedad científica sin fines de lucro, de carácter médico-científico que reúne a prestigiosos cirujanos plásticos de todo el Ecuador, especializados en Cirugía Plástica Reconstructiva y Estética en universidades nacionales e internacionales, con amplia experiencia y trayectoria.



- Dr. Christian Astudillo – Hospital Santa Inés
- Dr. Rómulo Guerrero – Hospital Santa Inés
- Dr. Pablo Salamea- Hospital del Rio
- Dr. José Maldonado – Torre Medica
- Dr. Víctor González Tinoco- Hospital Monte Sinaí
- Dr. Claudio Ortega- Centro de Cirugía Estética
- Dr. Marcelo Cisneros- Clínica Corpore
- Dr. Luis Tinoco – Hospital del Rio

Se visitó a cada miembro con el fin de obtener con precisión la información necesaria para la elaboración de la presente propuesta; cuyos resultados se exponen a continuación.

Pregunta 1: Cirugías estéticas más frecuentes.

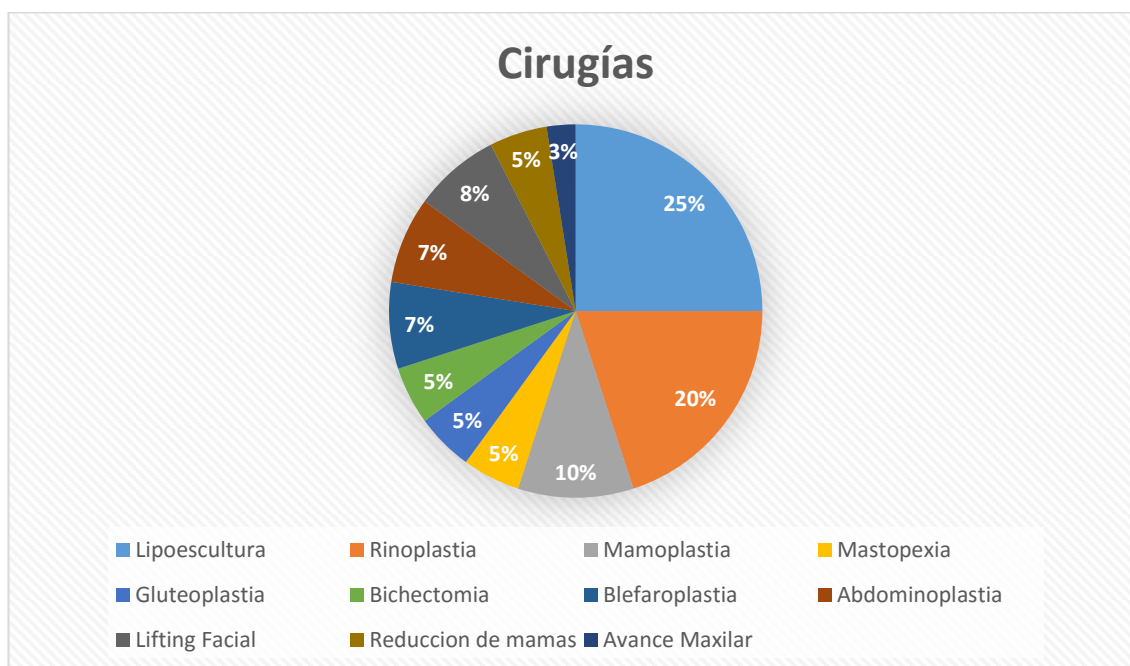


Figura 25. Gráfico de pastel – Cirugías
 Autor: Johanna Angel- Guido Flores
 Fuente: Propia – entrevistas estructuradas



Según el gráfico de pastel 25 podemos inferir que las cirugías estéticas que más realizan los especialistas que conforman el SECPRE en la ciudad de Cuenca son: en primer lugar la lipoescultura seguida de la rinoplastia.

Pregunta 2: Rango de Edad de los Pacientes

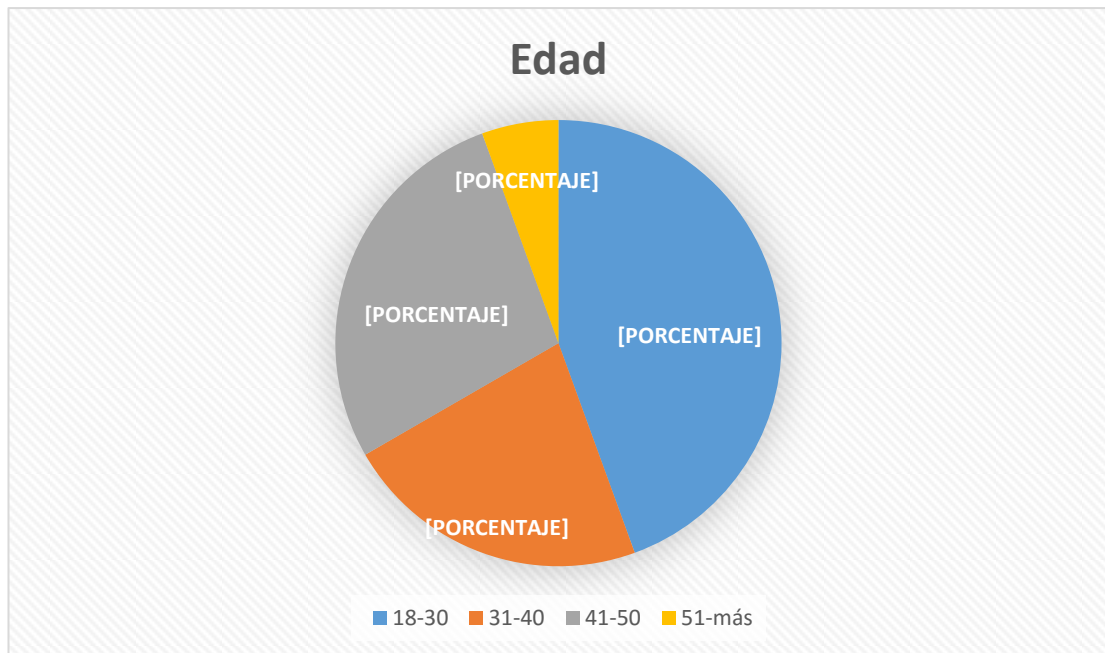


Figura 26. Gráfico de pastel - Edad

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

Según el gráfico de pastel 26 podemos inferir que el rango de edad en la que se encuentran los pacientes de los especialistas que conforman el SECPRE en la ciudad de Cuenca fluctúa entre los 18 y 30 años.

Pregunta 3: Tiempo de recuperación



Tabla 3

TIEMPO DE RECUPERACIÓN SEGÚN CIRUGÍA ESTÉTICA	
Cirugía	Días
Lipoescultura	5 a 8
Rinoplastia	4 a 7
Mamo plastia	3 a 5
Mastopexia	2 a 4
Gluteoplastia	7 a 12
Bichectomia	2 a 5
Blefaroplastia	5 a 8
Abdominoplastia	10 a 12
Lifting Facial	10 a 12
Reducción de mamas	10 a 15
Avance Maxilar	7 a 10

Título: Tiempo de Recuperación Según Cirugía Estética

Fuente: Entrevistas Estructuradas

Autor: Johanna Ángel – Guido Flores

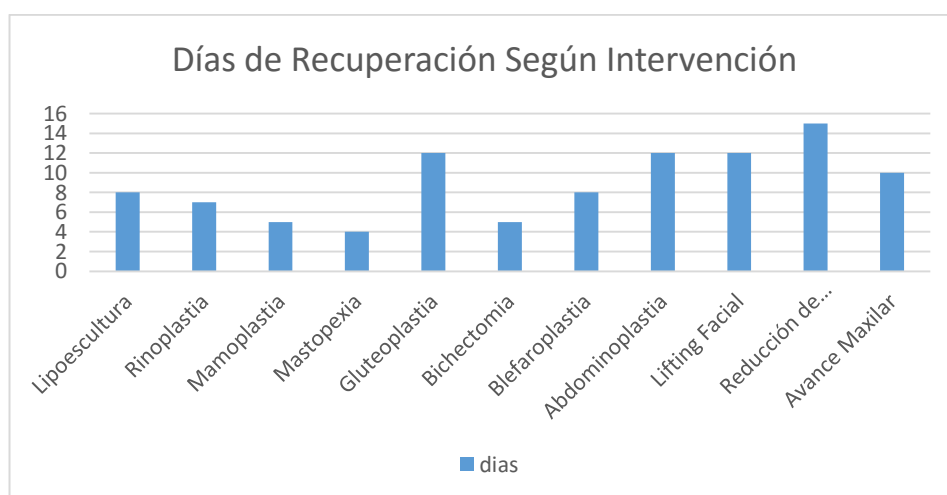


Figura 27. Gráfico de Barras – Días de Recuperación Según Intervención

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas



Según el gráfico de barras 27 podemos inferir que al cirugía estética que requiere mayor tiempo de recuperación es la reducción de mamas que oscila entre 10 a 15 días; en cambio la recuperación más rápida es la mastopexia cuyo tiempo comprende entre los 2 a 4 días

Tabla 4

Cirujano:	Recomendación:
Dr. Santiago Lituma	Tomar medicación a la hora indicada Dieta adecuada (líquida o blanda) Guardar reposo Seguir las indicaciones del médico
Dr. Christian Astudillo	Dieta adecuada (líquida o blanda) Tomar la medicación a la hora indicada Guardar reposo Seguir indicaciones del médico
Dr. Víctor Salcedo	Dieta adecuada (líquida o blanda) No exponerse al sol Guardar reposo
Dr. Rómulo guerrero	Dieta adecuada (líquida o blanda) No ingerir alcohol Hidratación adecuada Asistir a los controles asignados por el médico
Dr. Pablo Salamea	No exponerse al sol Limpieza y cambio de vendajes No fumar Guardar reposo



Dr. José Maldonado	Dieta adecuada (líquida o blanda) Guardar reposo No exponerse al sol No viajar
Dr. Víctor González tinoco	No exponerse al sol Dieta adecuada (líquida o blanda) No hacer esfuerzo físico Tomar medicamentos a la hora indicada
Dr. Claudio ortega	Seguir las indicaciones del médico Cambio y limpieza de vendaje Dieta adecuada (líquida o blanda) Guardar reposo
Dr. Marcelo Cisneros	Dieta adecuada (líquida o blanda) Guardar reposo No hacer esfuerzo físico Tomar medicamentos a la hora indicada Hidratación adecuada
Dr. Luis tinoco	No exponerse al sol Dieta adecuada (líquida o blanda) No hacer esfuerzo físico Tomar medicamentos a la hora indicada

Título: Recomendaciones Generales Según Médicos Cirujanos

Fuente: Entrevistas Estructuradas

Autor: Johanna Ángel – Guido Flores

Según los médicos que conforman la SECREP en la ciudad de Cuenca, recomiendan los siguientes cuidados post operatorios:

- Dieta adecuada (líquida o blanda).
- Guardar reposo
- Tomar medicamentos a la hora indicada.



- No exponerse al sol.
- Seguir indicaciones del médico.
- No hacer esfuerzo físico.
- Hidratación adecuada.
- Limpieza y cambio de vendajes.
- No viajar.
- No ingerir alcohol.
- No fumar.
- Asistir a los controles asignados por el médico.

Pregunta 4: ¿Cree que sea beneficioso que un hotel pueda ofrecer servicios que garantizan la recuperación de un paciente después de una cirugía estética y por qué?

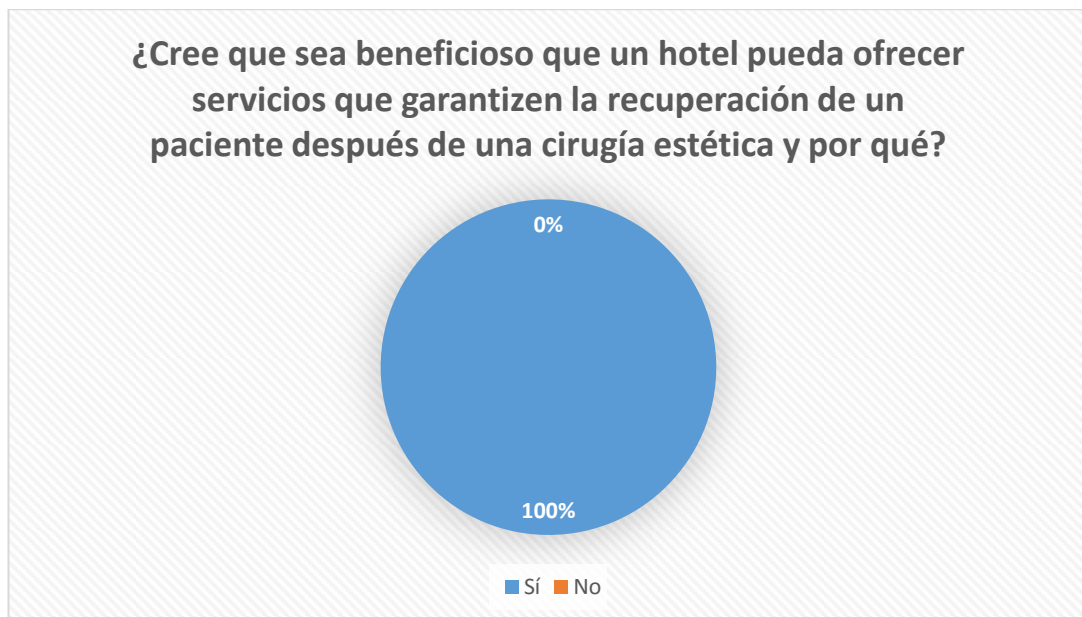


Figura 28. Gráfico de Pastel – ¿Cree que sea beneficioso que un hotel pueda ofrecer servicios que garantizan la recuperación de un paciente después de una cirugía estética y por qué?

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – Entrevistas Estructuradas



Según la figura 28 podemos inferir que los médicos especialistas que conforman el SECPRE en la ciudad de Cuenca están 100% de acuerdo que sería beneficioso que un paciente pueda pasar su recuperación en un hotel con los servicios adecuados, ya que coinciden que sería una buena opción sobre todo para personas de otras provincias o países, pues tener reposo es una parte primordial para garantizar el éxito de la cirugía.

Pacientes:

Se realizaron las entrevistas estructuradas a los pacientes de cada uno de los médicos cirujanos que conforman el SECPRE en la ciudad de Cuenca. A continuación se presenta los resultados de las mismas:

Pregunta 1: ¿De qué ciudad o país es usted?

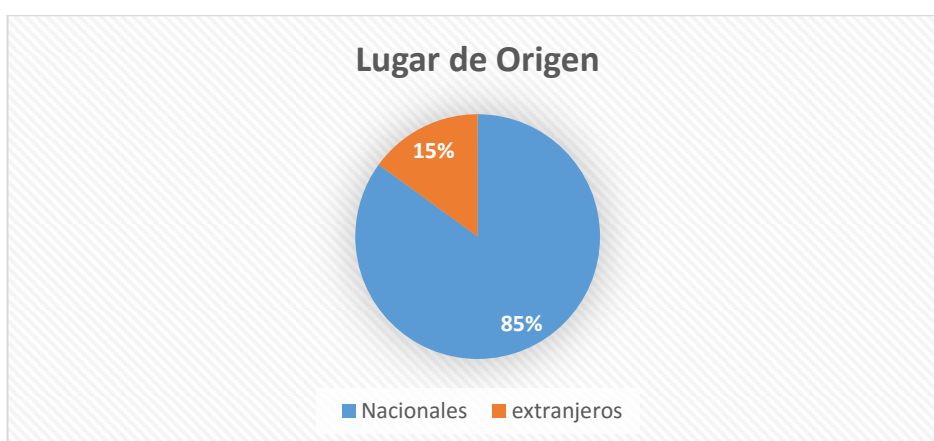


Figura 29. Gráfico de Pastel – Lugar de origen

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

El lugar de origen del 85% de los pacientes son nacionales provenientes de otras ciudades y el 15% son extranjeros.

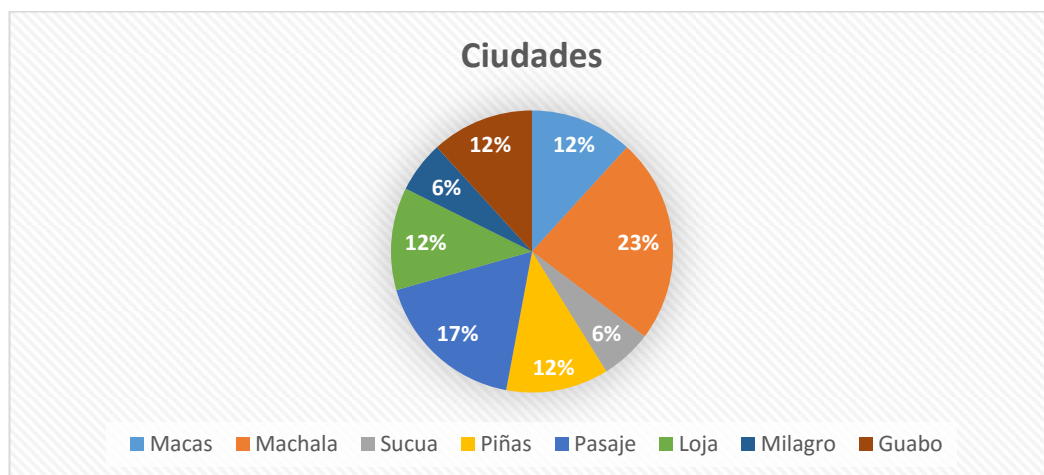


Figura 30. Gráfico de Pastel – Ciudades

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia

Según el gráfico de pastel anterior podemos deducir que los pacientes que más visitan la ciudad por turismo médico son de Machala; también se puede visualizar que la mayoría de ciudades pertenecen a la provincia del Oro, debido a la cercanía de esta provincia con la ciudad.

Pregunta 2: ¿Qué edad tiene usted?

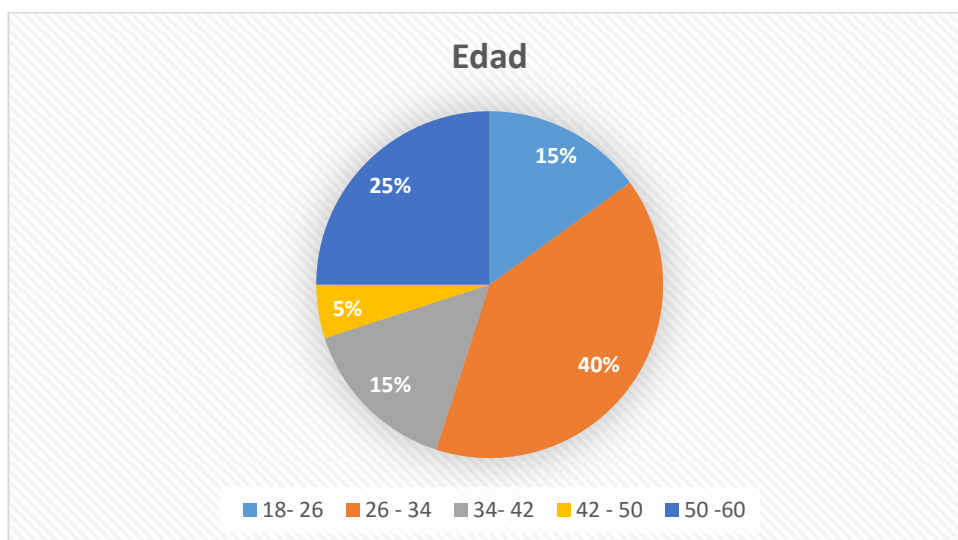


Figura 31. Gráfico de Pastel – Edad

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

Del gráfico de barras anterior se puede inferir, que el 40% de los pacientes se encuentran en un rango de edad comprendido entre 26 a 34 años.

Pregunta 3: ¿Cuál es su sexo?

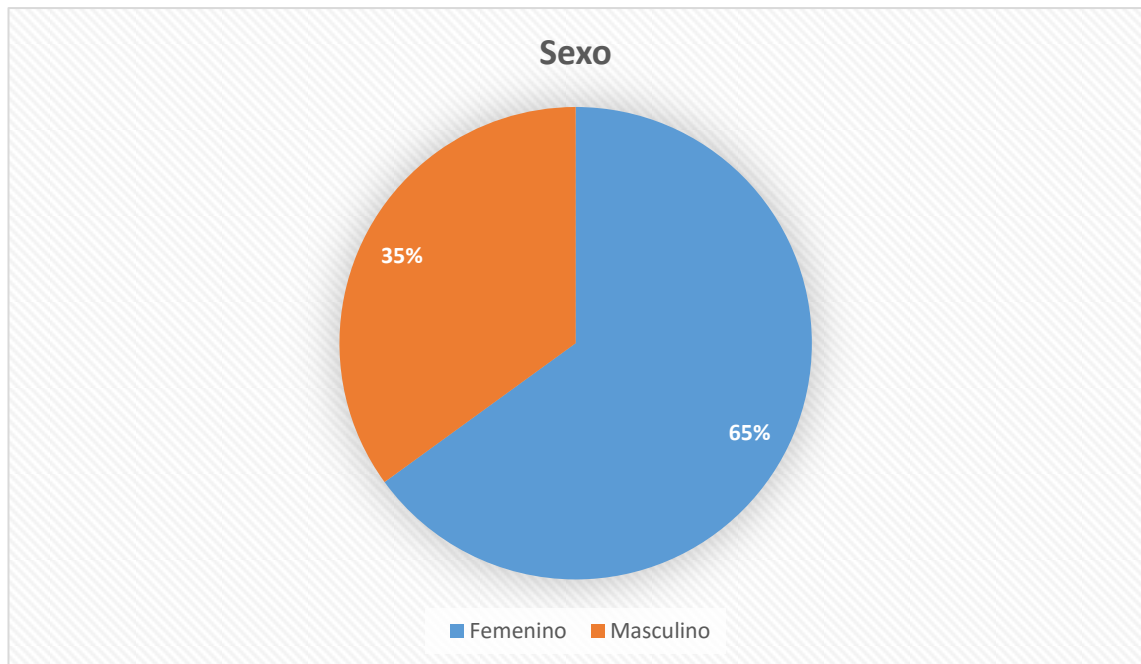


Figura 32. Gráfico de Pastel – Sexo del Paciente

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

Podemos inferir, que el 65% de pacientes son de sexo femenino, en cambio solo el 35% son pacientes son de sexo masculino.

Pregunta 4: ¿Usted está acompañado de algún familiar? Si su respuesta es sí indique el número de personas que lo acompañan.

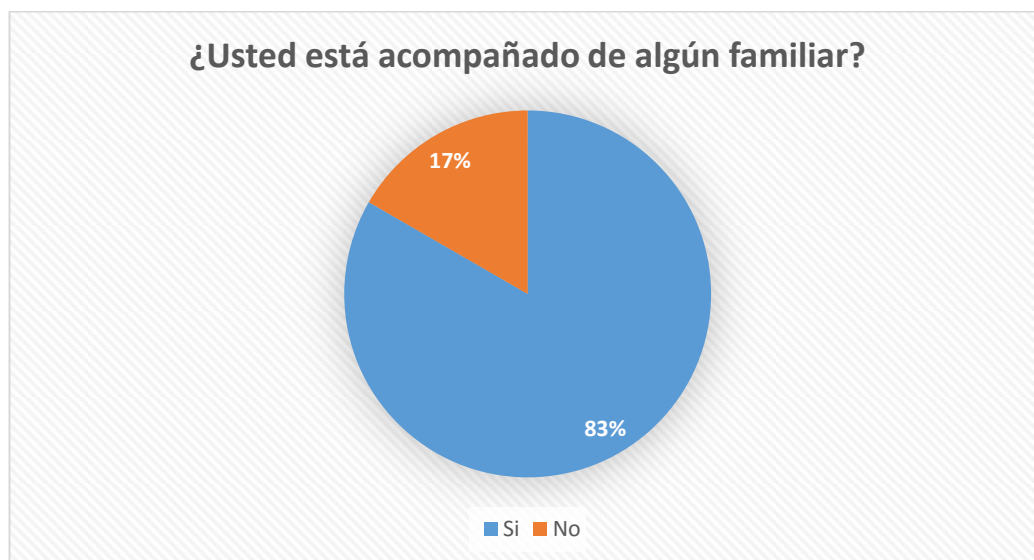


Figura 33. Gráfico de Pastel – ¿Usted está acompañado de algún familiar?

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

De los pacientes entrevistados el 83% se encuentran acompañados de algún familiar en tanto que el 17% se encuentran solos.

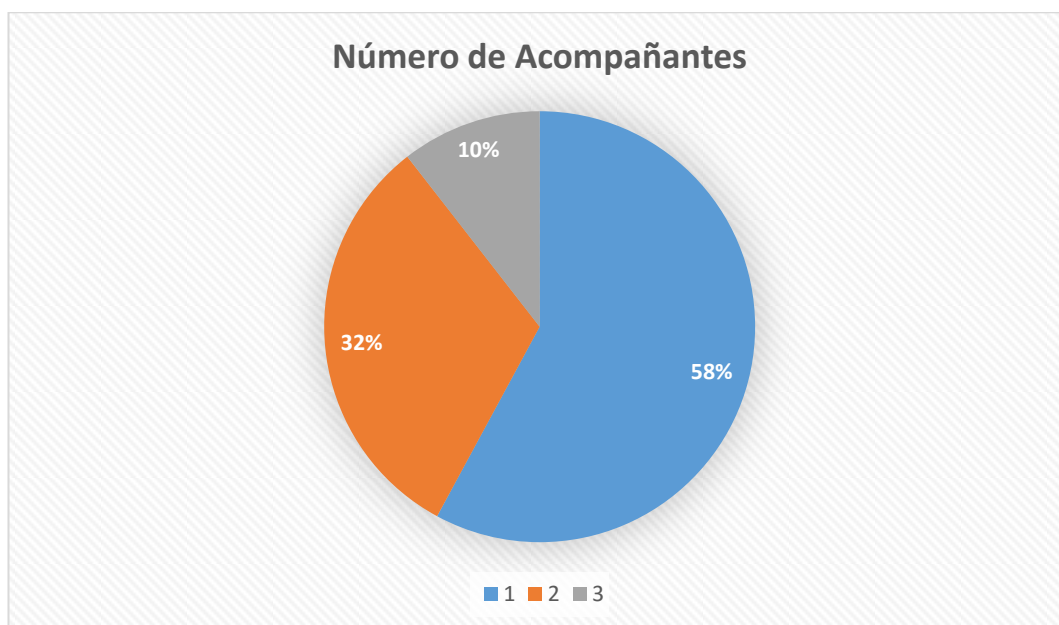


Figura 34. Gráfico de Pastel – Número de acompañantes

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – Entrevistas Estructuradas

El 58% de los pacientes asisten a las cirugías acompañados de un familiar, en tanto que el 32% se encuentran acompañados de dos familiares y solo el 10% asisten a las cirugías solos.

Pregunta 5: ¿Cuál es la intervención quirúrgica que usted se realizó?

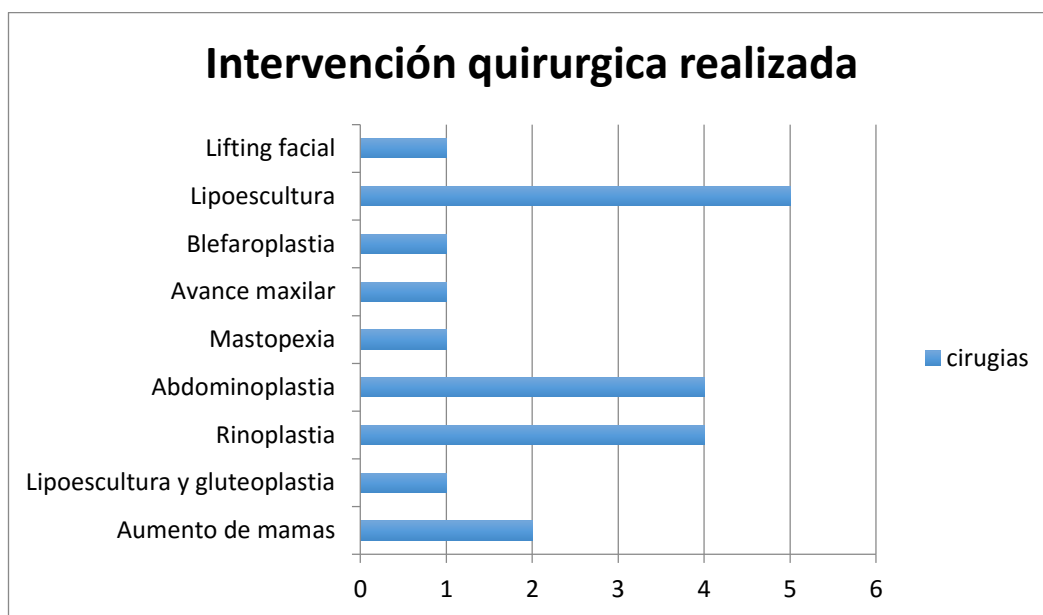


Figura 35. Gráfico de Barras – Intervención quirúrgica realizada

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

De la figura 35 se deduce que la intervención quirúrgica que más se realizaron fue la lipoescultura con 5 pacientes, seguido de la abdominoplastia y rinoplastia con 4 pacientes cada una

Pregunta 6: ¿Cuál es el tiempo estimado de recuperación según lo indicado por su medico tratante?

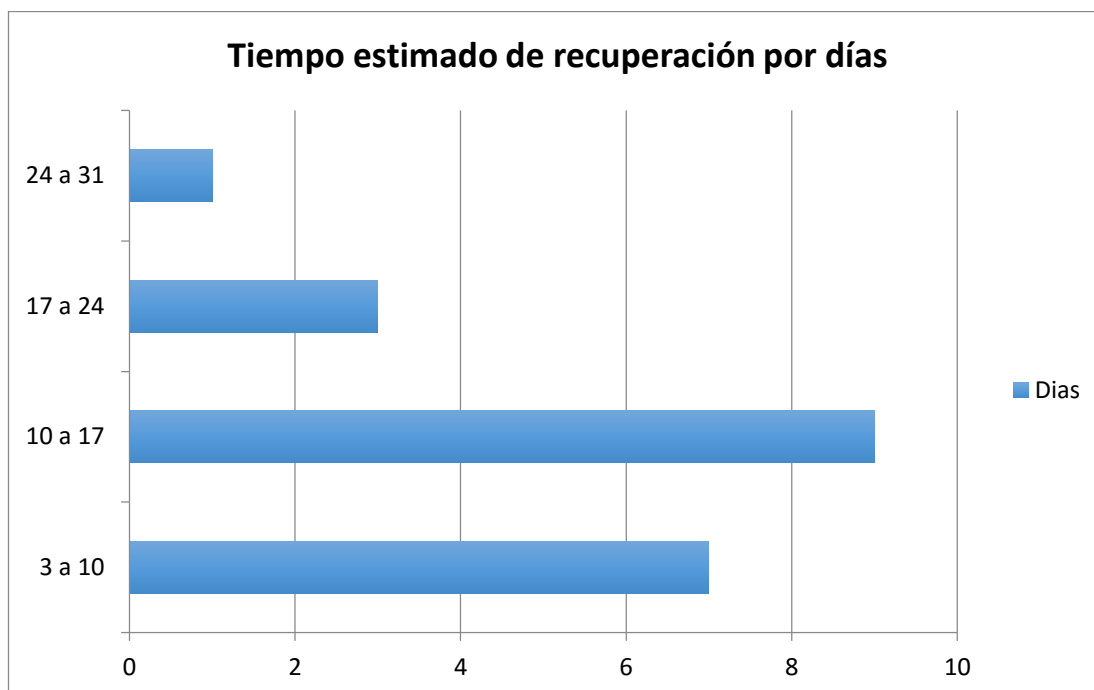


Figura 36. Gráfico de barras – Tiempo estimado de recuperación por días.

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

Según resultado en la imagen del gráfico de barras aproximadamente a 11 pacientes el médico tratante les aconsejó un tiempo de recuperación que oscila entre los 10 y 17 días.

Pregunta 7: ¿Cree que resulte beneficioso, pasar su recuperación en un hotel en Cuenca que pueda ofrecer servicios y cuidados post-operatorios? Y ¿por qué?

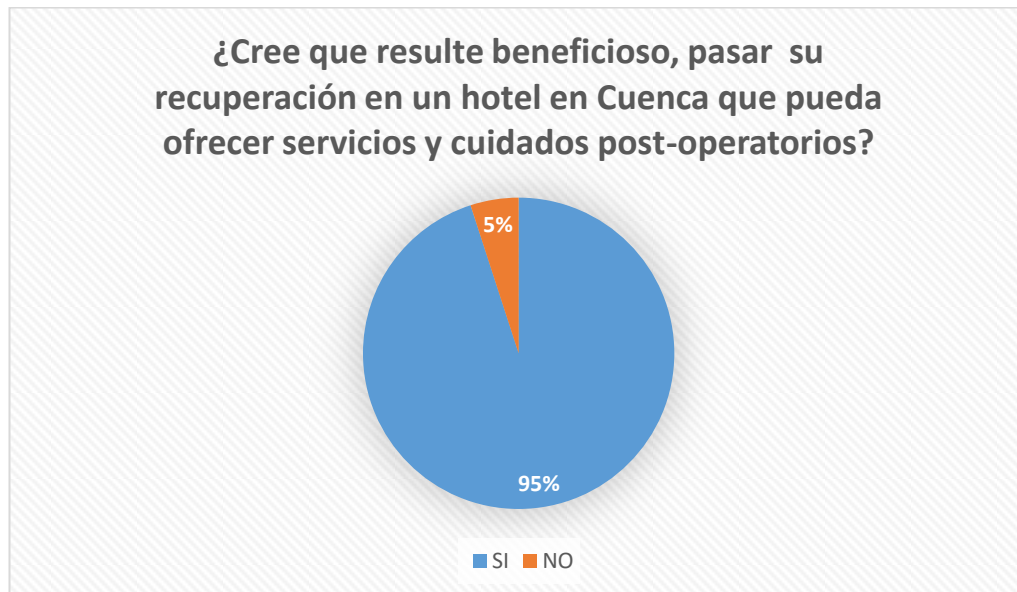


Figura 37. Gráfico de Pastel – ¿Cree que resulte beneficioso, pasar su recuperación en un hotel en Cuenca que pueda ofrecer servicios y cuidados post-operatorios? Y ¿por qué?
 Autor: Johanna Angel- Guido Flores
 Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

El 95% de los entrevistados coinciden es que si es beneficioso pasar su recuperación en un hotel siempre y cuando tenga la infraestructura, recursos humanos y servicios adecuados. Porque provienen de otras ciudades, algunos no desean causar incomodidades a los familiares o no tienen lugar de alojamiento.

Pregunta 8: ¿Qué servicios cree usted que debería implementar en un hotel para garantizar una buena recuperación al paciente?

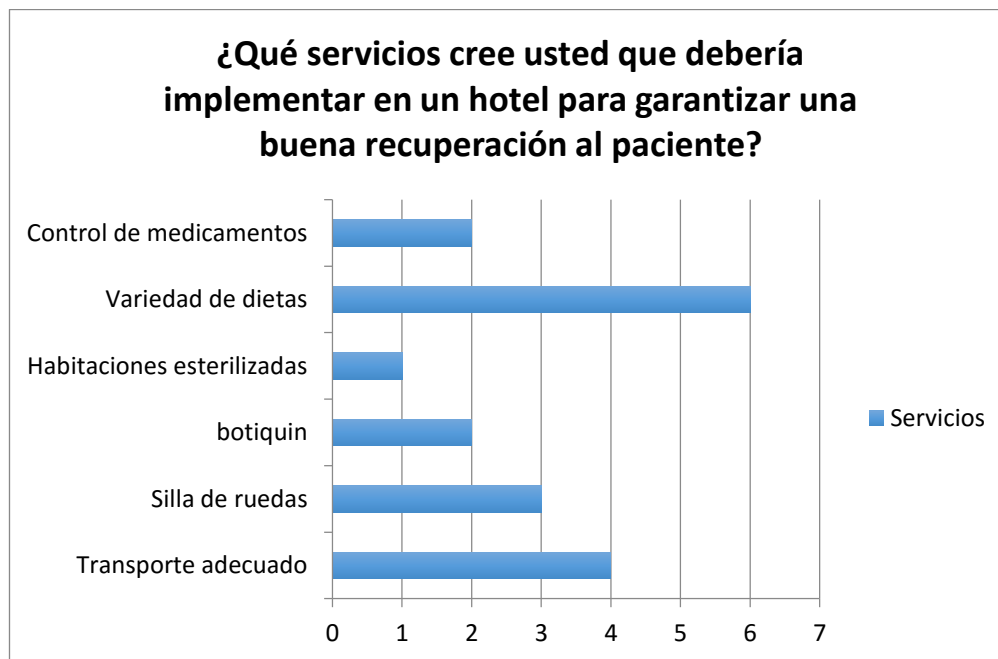


Figura 38. Gráfico de Barras – Servicios

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

Podemos inferir que los servicios con los que desean contar los pacientes son:

- Control de medicamentos
- Variedad de dietas.
- Habitaciones esterilizadas
- Botiquín
- Sillas de ruedas
- Transporte adecuado

Y dentro de los anteriores consideran de mayor importancia la variedad de dietas, seguido de un transporte adecuado

Pregunta 9: ¿Qué cree usted que debería implementar un hotel para garantizar una buena recuperación al paciente?

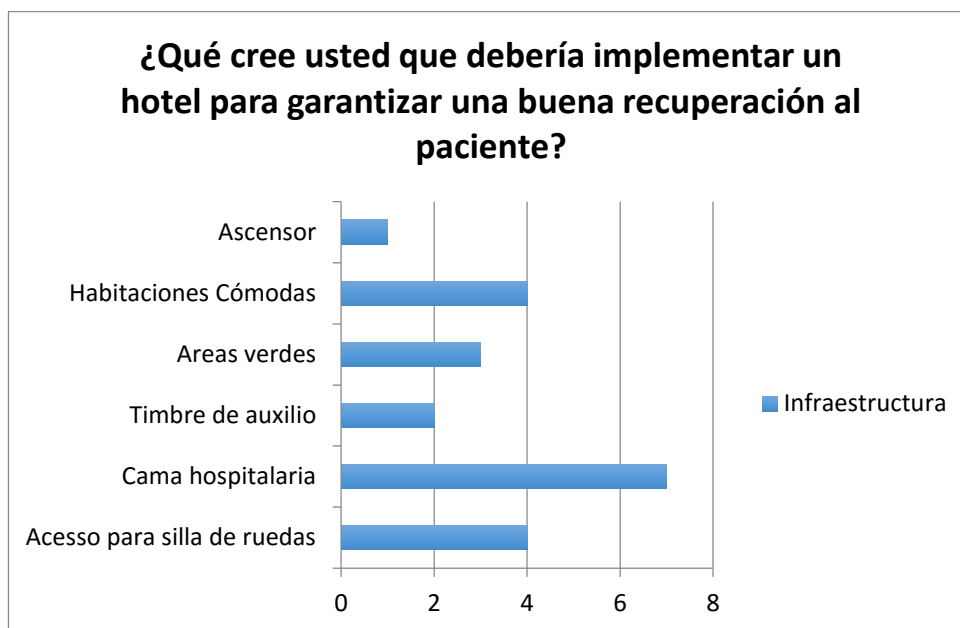


Figura 39. Gráfico de Barras – Infraestructura

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

La infraestructura que creen los pacientes que debería tener un hotel para garantizar una buena recuperación son:

- Ascensor
- Habitaciones cómodas
- Áreas verdes
- Timbre de auxilio
- Cama hospitalaria
- Acceso para sillas de ruedas

Y dentro de la más importante se encuentra la cama hospitalaria según la opinión de siete personas entrevistadas.

Pregunta 10: ¿Qué cree usted que debería implementar un hotel para garantizar una buena recuperación al paciente?

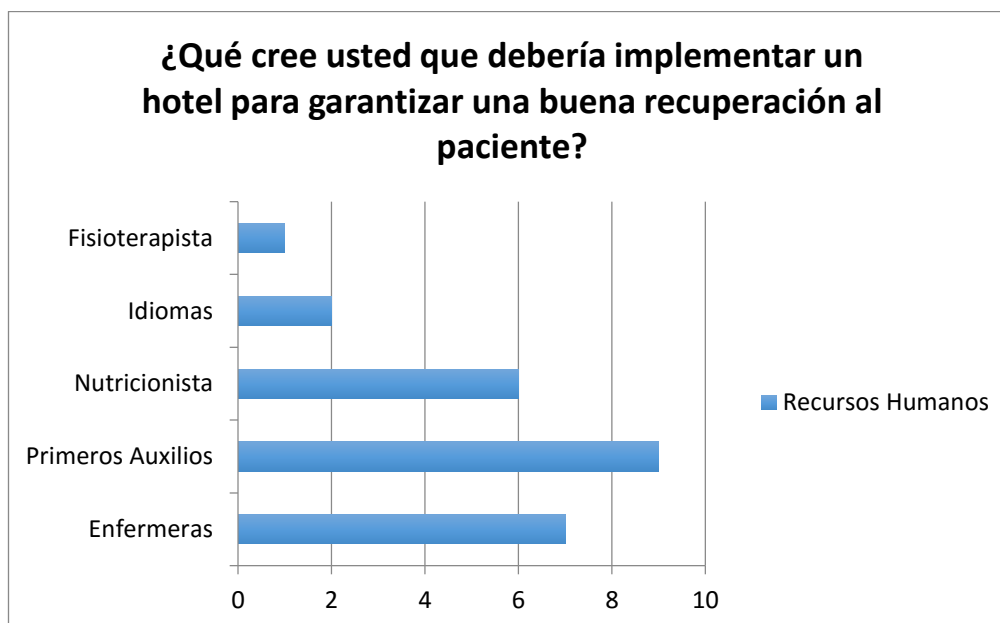


Figura 40. Gráfico de Barras – Recursos Humanos

Autor: Johanna Angel- Guido Flores

Fuente: Propia – entrevistas estructuradas

Se determina mediante el gráfico de barras anterior que los pacientes necesitan los siguientes implementar en los recursos humanos lo siguiente:

- Fisioterapista.
- Personal con Conocimiento en más de 2 idiomas.
- Nutricionista.
- Personal con conocimiento en primeros auxilios.
- Enfermeras.

Y dentro de los anteriores el que se considera de mayor importancia es que el personal tenga conocimiento en primeros auxilios, seguido de las enfermeras

3.1. Servicios

Adicional a los servicios que el hotel actualmente ofrece, es necesario que se implementen nuevos para lograr una atención de calidad y que supla todas las necesidades básicas al target de turismo médico.

- **Limpieza diaria en la habitación:** debido a que los huéspedes que pertenecen al target de turismo médico tienen necesidades diferentes, la limpieza de la habitación no es la excepción, por lo tanto es más detallada, y se debe no solo limpiar si no también desinfectar, más adelante se puede observar un flujograma que describe los procesos de desinfección y limpieza, el mismo que resulta ser el complemento de los procesos de limpieza que maneja en la actualidad el Rioné Hotel Boutique.



Figura 41: Limpieza diaria en la habitación

Fuente: Página Web Rioné Hotel Boutique

Producto Químico: Para la desinfección de la habitación se utilizará una solución que consiste en una parte de hipoclorito de sodio al 6% que se debe diluir en 8 partes de agua. En el caso de los pisos de la habitación por ser piso flotante se recomienda limpiar el mismo con los productos elaborados para su mantenimiento.

Producto de limpieza: Para quitar los polvos se recomienda una mopa de microfibra, ya que no deja pelusas en la superficie.

Vestimenta de las camareras: Para resguardar la salud de las camareras es necesario que adicionen a su uniforme diario los siguientes complementos, debido a que estarán en contacto con productos químicos de baja concentración:

- Guantes largos de hule.
- Delantal de PVC.
- Mascarilla.
- Zapatos antideslizantes.



Figura 42: Vestimenta complementaria de seguridad para las camareras

Fuente: Equipos de Protección Personal- Diplomados UNIR

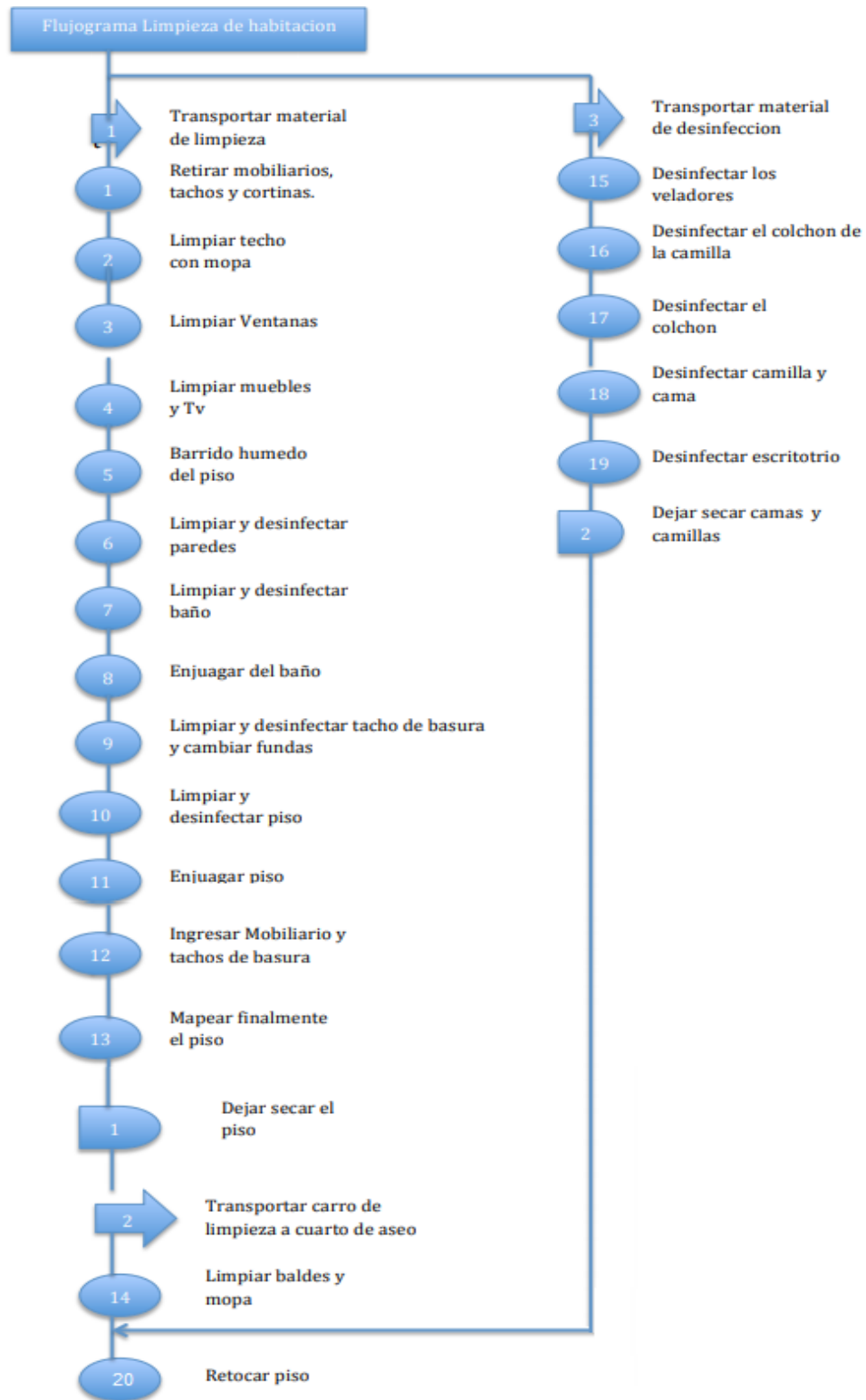


Figura 43: Flujograma Limpieza y desinfección de la habitación

Fuente: Alvarado & Campoverde, 2016

- **Desayuno especial:** basado en las dietas blanda⁷ y líquida⁸ que son las más recomendadas para personas en recuperación (Dakin & Thompson, 2006), el hotel contará con 7 menús por cada tipo de dieta, para lograr variedad en el desayuno, (incluido dentro de la tarifa). Gracias a la asesoría de la nutricionista María del Carmen Velásquez, se desarrolló el menú de un desayuno como ejemplo:

Dieta Líquida

- Un vaso de jugo de frutas no cítricas
- Una taza de té
- Una taza de gelatina

Dieta Blanda

- Dos rodajas de pan
- 6 fresas
- Una taza de leche descremada
- Una cucharada de mantequilla.



Figura 44: Desayuno

Fuente: página web Rioné Hotel Boutique

⁷ Dieta Blanda: Hace referencia a planes dietéticos personalizados, que incluye básicamente alimentos íntegros en consistencia blanda con pocos condimentos, contenido en fibra moderadamente bajo y que no carece de nutrientes en comparación con las recomendaciones dietéticas diarias.

⁸ Dieta Líquida: está compuesta solo por alimentos líquidos transparentes a temperatura ambiente ya que son fáciles de digerir que incluye entre otros: agua, caldos, gelatina, té, café simple, jugos, bebidas energéticas para deportistas.



- **Almuerzos y cenas, basados en los tipos de dieta blanda y líquida:**

El hotel también contará con 7 menús tanto para almuerzos como para cenas, además de una carta con 5 ítems para que el huésped pueda elegir otras opciones a degustar entre comidas o cuando lo prefiera según indicaciones del doctor (costo extra).

Dieta Líquida – Almuerzo

- Una taza de consomé de pollo
- Un vaso de jugo de mora.
- Una taza de papaya picada

Dieta Líquida – Cena

- Dos vasos de jugo de tomate de árbol.
- Una taza de caldo de pollo.
- Una porción de gelatina.

Dieta Blanda – Almuerzo

- Pollo al horno.
- Una porción de arroz
- Ensalada de zanahoria y vainitas
- Un vaso de jugo de guanábana
- Flan de vainilla

Dieta Blanda – Cena

- Pescado al vapor
- Una porción de tallarín de arroz con vegetales.
- Jugo de piña

- **Traslado del hotel a la clínica, y viceversa:** para ello el transporte se brindará en un carro especializado, adecuado para personas con movilidad limitada, sobretodo en silla de ruedas, el carro presenta una rampa que ayuda a la fácil movilización del paciente tanto al subir como al bajar del vehículo, además de un amplio espacio. Para ello el hotel puede hacer convenios con la empresa de transporte **Renta Cad** que

cuenta con vehículos de esas características. Para adquirir este servicio se necesita previa reservación por parte del huésped (costo extra).



Figura 45: Transporte para personas con movilidad reducida

Fuente: Página de Facebook, Renta Cad

- **Información:** con respecto a hospitales, clínicas, médicos especializados, farmacias, spas, almacén de fajas, etc. Se harán convenio con estas empresas proveedoras para que los huéspedes del hotel obtengan beneficios extras como por ejemplo descuentos especiales o promociones.
- **Aviso de toma de medicación:** previa comunicación, el huésped recibirá una llamada a la habitación a la hora de la toma del medicamento según instrucciones del médico tratante.
- **Atención profesional 24 horas al día:** el servicio será brindado por enfermeras; previa reservación el huésped tendrá la visita de la profesional, para el cambio de vendajes o limpieza y desinfección de la herida (incluido dentro de la tarifa).
- **Servicio de masajes:** tales como, drenaje linfático, masajes reductivos, masajes terapéuticos, previa reservación, los masajes se darán dentro

de la comodidad de la habitación para ello se trabajará con una empresa aliada para que brinde este servicio (costo extra).

- **Compra de la medicación e insumos necesarios para la recuperación:** previa solicitud del huésped, se hará la compra de medicación recetada por el médico tratante (costo extra).
- **Tanques de oxígeno en la habitación:** previa reserva, el huésped contará con los tanques de oxígeno en la habitación, para ello se hará convenio con la clínica Monte Sinaí para el alquiler de los tanques (costo extra).
- **Sillas de ruedas:** previa reservación del huésped, el hotel contará con sillas de ruedas para pacientes que no puedan caminar o hacer mayor esfuerzo físico durante la recuperación de la cirugía.

3.2. Infraestructura

Se obtuvo la asesoría y apoyo de dos expertos en el tema: un diseñador de interiores y un arquitecto, con el fin de conseguir adaptar al hotel de la manera más adecuada posible, la infraestructura que le hace falta para que sea accesible al target de turismo médico.

Entrada:

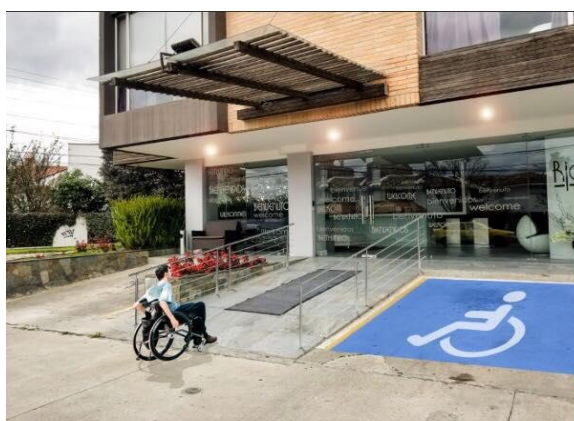


Figura 46: Entrada del hotel - Propuesta

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel



En la imagen anterior se visualiza la propuesta de la entrada del hotel, que incluye pasamanos en ambos lados de la rampa, lo que permite que la entrada sea accesible. Además, se designa un espacio en el estacionamiento para personas discapacitadas, pintado con el color y la imagen reglamentaria haciéndolo de uso reservado, se ubica al lado derecho de la entrada principal, lo que facilita la entrada tanto a la rampa como a la puerta.

Primer Piso:

A continuación se visualiza un Layout⁹ general, es un plano en 2D con la distribución de las diferentes zonas existentes en el primer piso, que son las siguientes: mostrador, lobby, restaurante, baños públicos, escaleras, ascensor y cocina. Se indican además las medidas en metros que hay entre cada mobiliario y zonas anteriormente mencionadas. Las líneas rojas, azules y amarillas sugieren la circulación que puede realizar una persona en sillas de ruedas por las diferentes zonas del primer piso; podemos identificar 3 caminos desde la entrada del hotel hasta el ascensor que lleva a las habitaciones:

- El primero es desde la entrada del hotel hasta el mostrador.
- El segundo indica el camino desde la entrada hasta el restaurante.
- El tercero desde la entrada a los baños públicos y ascensor.

⁹ Layout: puede traducirse como disposición o plan

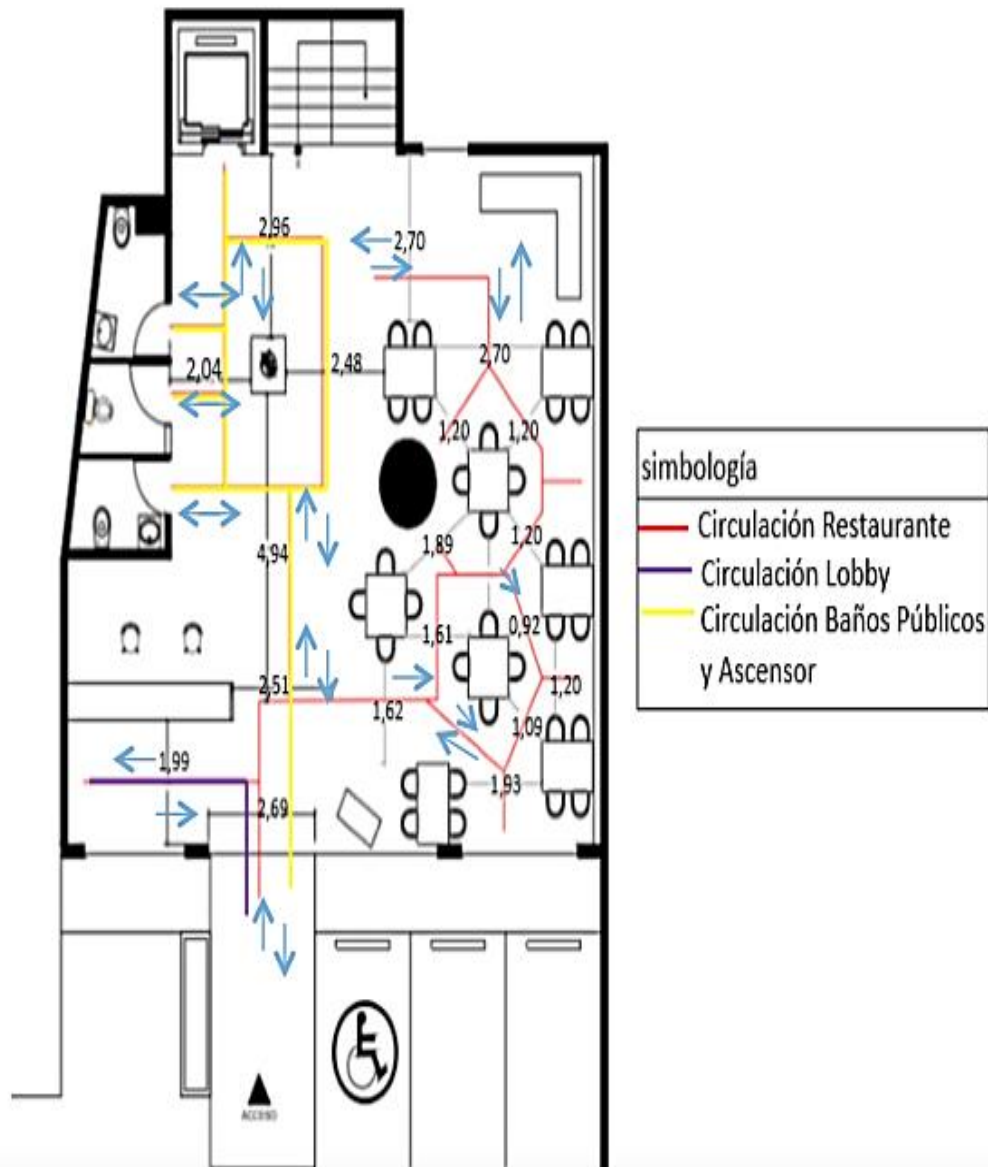


Figura 47: Layout, Primer Piso

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

Restaurante:

Figura 48: Propuesta reubicación mobiliario- Restaurante

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

La propuesta consiste en la reubicación del mobiliario, aprovechando al máximo el espacio y optimizando el mismo para que la capacidad del restaurante no disminuya considerablemente, quedando en total 8 mesas cada una con cuatro sillas, obteniendo como resultado una capacidad total de 32 personas. En el figura 47 se observa la circulación, que está determinada por las líneas rojas; permite el acceso a cada una de las mesas no limitándose solo a una. Además, se puede visualizar el camino a seguir desde la entrada del hotel al restaurante, entre mesa a mesa y desde el restaurante hacia el ascensor.

Mostrador de Recepción:



Figura 49: Propuesta mostrador de recepción

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

Según la propuesta, el mostrador del hotel presenta dos alturas, cuya medida del lado derecho es de 85 cm. La silueta negra representa a una persona en silla de ruedas que puede acceder al mismo con facilidad y comodidad.

Ascensor:

- En la figura 19 se observa la circulación desde la entrada hasta el ascensor representada por las líneas amarillas, el único obstáculo que puede hacer que la circulación no sea fluida, es la mesa con florero localizado entre los baños públicos y el restaurante, frente al ascensor. Por lo que la propuesta plantea que se retire la mesa o reducir el tamaño de 150 cm x 150 cm a 120 cm x 120 cm, de esta manera se logra ganar espacio dentro de la circulación.

- Se recomienda tener un ascensor de servicio para evitar la contaminación cruzada. Según la apreciación y asesoramiento del arquitecto se llegó a la conclusión de que el hotel no cuenta con el espacio suficiente para instalar otro, por lo tanto, se puede incorporar un ducto que vaya desde el quinto piso hasta el subterráneo (lugar donde se encuentra la lavandería), para el paso de la lencería y así disminuir en algo la contaminación cruzada.

Baños públicos:

El hotel tiene dos opciones, modificar los baños públicos existentes para que sean accesibles o construir recintos independientes para baños especiales. Bajo la asesoría del arquitecto y diseñador de interiores, se resolvió que lo adecuado era aumentar un baño para discapacitados ya que el hotel cuenta con espacio suficiente que puede ser aprovechado.

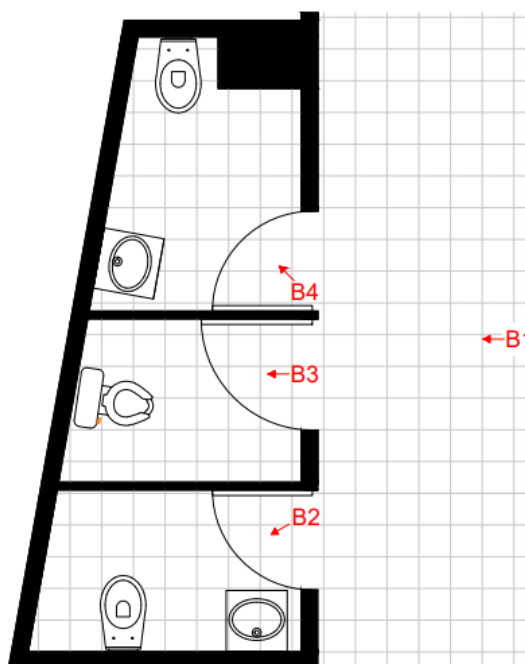


Figura 50. Propuesta para los Baños públicos

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

En la imagen anterior se puede ver el layout de los baños públicos, donde B1 indica la entrada a los baños públicos, B2 corresponde al baño de hombres, B3 baño para discapacitados y B4 el baño para mujeres. Cabe recalcar que el baño de discapacitados cumple con las medidas y características recomendadas por las Normas INEN y el “Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles”. Para ello se propone disminuir el tamaño del baño de hombres para que aumente el espacio en el baño de discapacitados.



Figura 51 : Propuesta de los Baños Públicos - Entrada

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel



Figura 52: Propuesta Baños Públicos del hotel – Entrada Puertas Abiertas

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

En las figuras 51 y 52 se puede visualizar la entrada de cada uno de los baños, con la puerta cerrada y abierta, nótese que la puerta del baño de discapacitados mide 90 cm.



Figura 53 : Propuesta diseño interior - Cuarto de baño de hombres

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel



Figura 54: Propuesta diseño Cuarto de baño mujeres

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

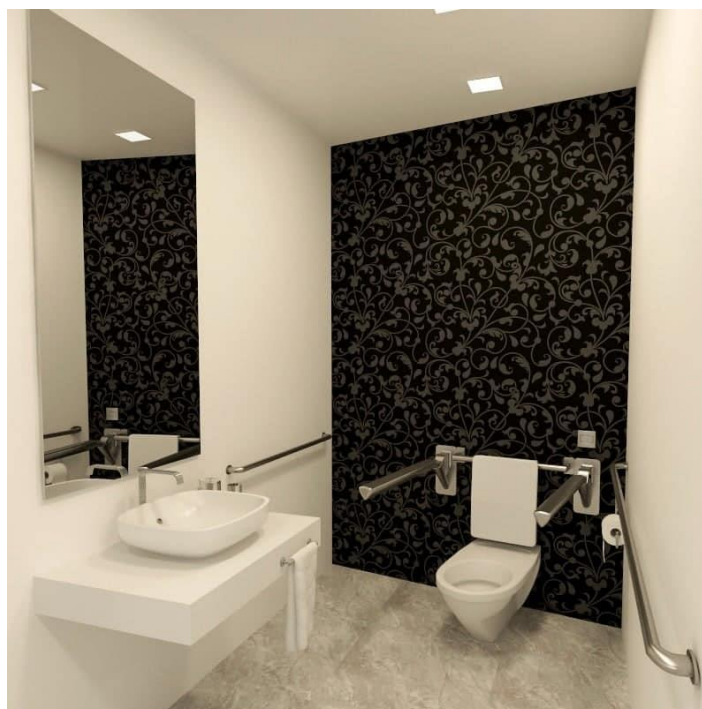


Figura 55: Propuesta diseño Cuarto de baño - Discapacitados

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel



En cuanto al diseño de interiores de los baños, se pretende mantener la decoración actual con mínimas modificaciones entre ellas los elementos decorativos (figura 53 y 54), y se propone que la decoración del baño para discapacitados mantenga la misma línea de diseño (figura 55) ya que es característica distintiva del hotel.

Habitaciones:

Las habitaciones del hotel presentan el mismo diseño y dimensión, es decir que por ejemplo la habitación individual del segundo piso es exactamente igual a la del cuarto piso, por lo tanto, se describe la modificación de una sola habitación que puede ser aplicable al resto de las habitaciones. Según criterio profesional del arquitecto y del diseñador, se concluye que las habitaciones que se pueden reformar para que puedan ser utilizadas por el target de turismo médico son las dobles (dos camas), se pretende además dar un nombre a la habitación con el fin de marcar una diferencia con el resto, el nombre que se le asignó fue Suite Migliore.

Migliore es una palabra italiana que significa mejor, que es el objetivo a conseguir en el huésped. Adicional es un término italiano al igual que el nombre del hotel.

Mobiliario:

Las habitaciones deben estar adecuadas con las comodidades necesarias para la recuperación y cuidados post operatorios del paciente y a la vez garantizar la comodidad de los acompañantes. A continuación, se puede observar el layout general de la habitación Suite Migliore, donde D1 corresponde a la entrada de la habitación, D2 la habitación y D3 el baño.

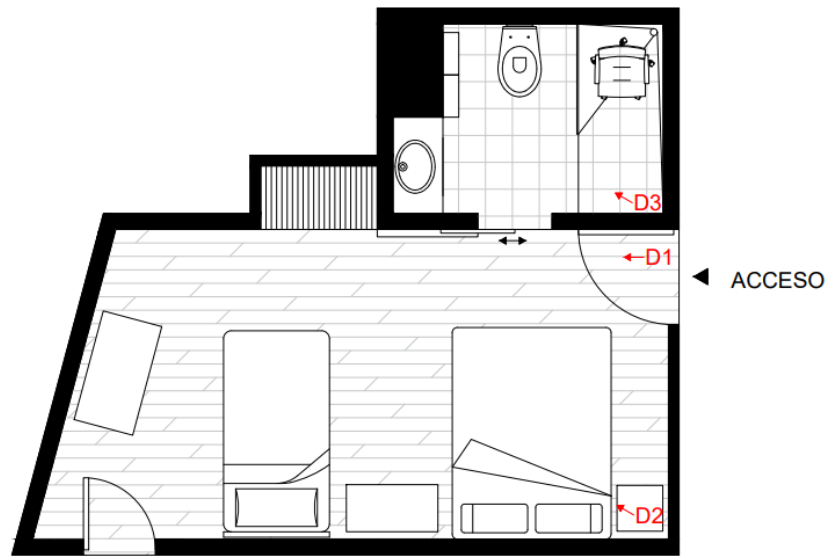


Figura 56: Distribución de la Suite Migliore

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel



Figura 57: Propuesta de la Suite Migliore

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel



Como se puede observar en la imagen anterior, las habitaciones estarán equipadas con:

- Cama queen para el acompañante y una cama hospitalaria eléctrica, con colchón anti ácaros y anti fluidos, con cinco movimientos en el espaldar, pies y cambio de altura garantizando así la comodidad y descanso del paciente.
- Reubicación del mobiliario de la habitación: al implementar la cama hospitalaria se obtendría más espacio dentro de la misma y con ello se logra que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de 360°; también al cambiar el tipo de camas se genera la amplitud en el espacio y se tendrá el ancho mínimo de 90 cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas.
- Incluir basureros de colores para los diferentes tipos de desechos que se producirán. Basurero rojo para desechos tóxicos (gasas, algodón, inyecciones, vendajes, micropore) y de color negro para desechos comunes.
- Un botiquín con todo lo necesario para las curaciones de los huéspedes. Para determinar los elementos con los que contará el botiquín se obtuvo la asesoría del doctor Marcelo Cisneros cirujano plástico. Cada uno de los elementos del botiquín tendrán un costo extra.
 - Guantes.
 - Tijeras (no a la venta)
 - Pinzas (no a la venta)
 - Alcohol
 - Agua oxigenada
 - Vendas
 - Algodón
 - Apósito
 - Gasas
 - Micropore

- Yodo
 - Paracetamol
 - Sablón antiséptico
 - Suero fisiológico
- Mini Bar: adicionalmente de los productos con los que ya cuenta el mini bar de la habitación, se implementará 4 snacks totalmente saludables que puedan ser consumidos por las personas en recuperación: galleta integral, compota, snacks frutos secos y/o snacks de arándanos, cabe recalcar que para designar los snacks que pudieran ir en el mini bar se contó con la asesoría de la nutricionista María Vásquez; además estos productos tendrán un costo extra.

Baños:

Los baños son los que presentan más modificaciones en cuanto a la estructura, a continuación, se proponen los siguientes cambios:

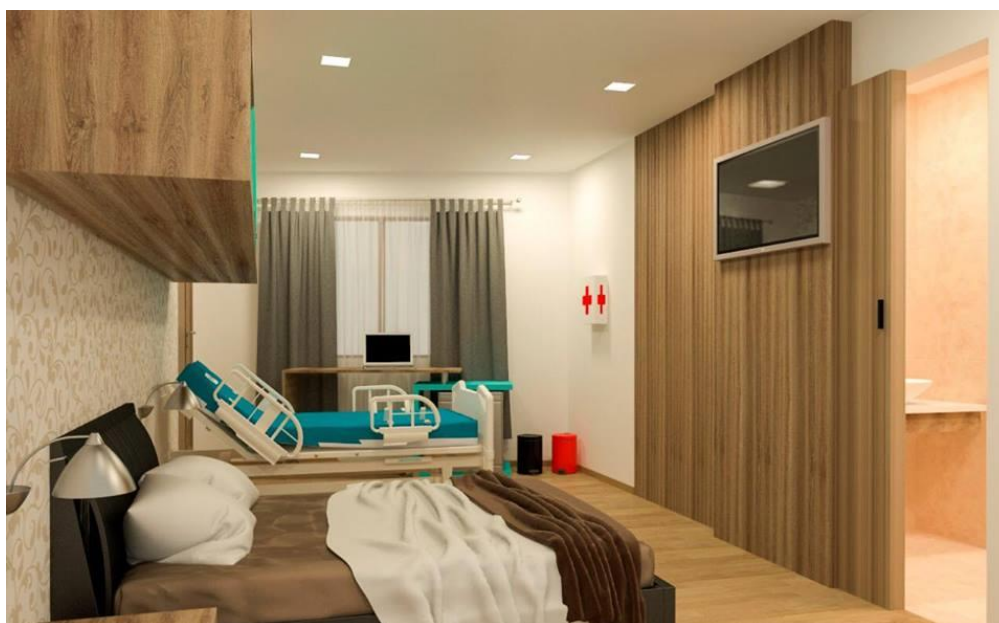


Figura 58: Propuesta de la entrada al baño de la Suite Migliore

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

- En la figura 58 se logra visualizar que la puerta de acceso al baño fue modificada y se colocó una puerta deslizante para aumentar el espacio, ahora tiene una medida de 90cm.



Figura 59: Propuesta del Baño de la Suite Migliore

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

- Como se observa en la figura 59, se desplazará la puerta de vidrio de la ducha 25 cm hacia la derecha en dirección a la pared de la misma, logrando obtener el espacio de 90 por 120 cm, que permite la transferencia desde una silla de ruedas al inodoro.
- Se propone colocar la barra de sujeción del inodoro y ubicar los muebles de los amenities y las toallas en un radio de acción de 60 cm.
- Se plantea tener amenities hipo alérgicos: shampoo, acondicionador, gel de baño y desinfectante de manos (incluidos dentro de la tarifa).

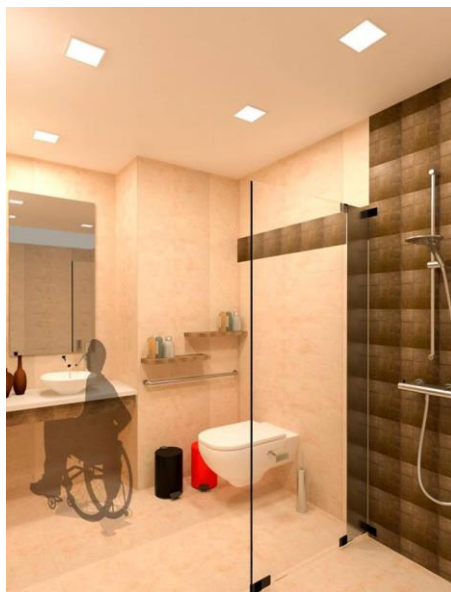


Figura 60: Propuesta del Baño de la Suite Migliore – Acceso Lavamanos

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel

- En la figura 60 se puede ver que la grifería y llaves de control de agua se ubicarán en un radio de acción de 60cm tal y como lo demuestra la silueta negra.

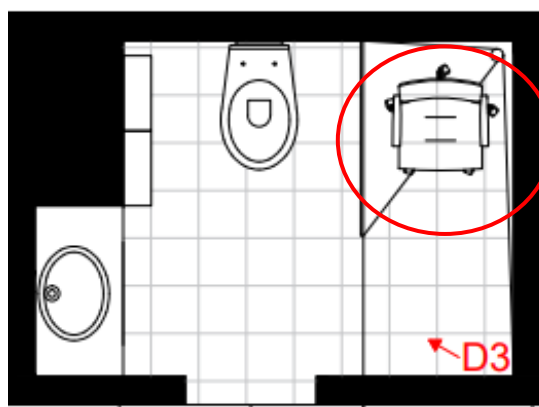


Figura 61: Propuesta del Baño de la Suite Migliore – Accesibilidad Ducha

Fuente: Rioné Hotel Boutique

Autor: Diseñador Felipe Coronel



- Además, en el baño se dispondrá una silla de ducha especial (figura 61), para que facilite el baño en personas con movilidad reducida y será removible para que los acompañantes puedan ducharse sin obstáculos.

3.3. Recursos humanos

Es la función administrativa encargada de reclutar, capacitar y desarrollar a los miembros del establecimiento, adicionalmente al staff de trabajo con el que ya cuenta el hotel, se requiere de otros profesionales para lograr el complemento que garantice un servicio de alta calidad.

- Contratación de enfermeras: Ayudan con las actividades necesarias para la adecuada evolución del paciente, como masajes de drenaje, cambio de gasas o apósitos para una adecuada limpieza de la herida quirúrgica, asistir a la persona en las actividades de movilización según sus limitaciones y equipos requeridos (Dakin & Thompson, 2006) .Serán las asistentes de los pacientes que se hospeden en el hotel y estarán a entera disposición de los mismos, con el objetivo de garantizar su recuperación.
- Contratar un profesional eventual dietista nutricionista: para que brinde asesoría, capacitación y trabaje conjuntamente con el chef en la elaboración de menús especializados en los dos tipos de dietas que se han mencionado anteriormente en los servicios.
- Conocimientos del personal: deben cubrir todas las necesidades y para que se entregue al huésped un servicio óptimo y de alta calidad, para ello se recomienda capacitaciones a todo el personal.

Podemos sugerir en cuanto a temas de capacitación que se brinde:

- Todo el Staff: primeros auxilios para que sean capaces de responder a una situación de emergencia. El mismo que será impartido por los profesionales de la cruz roja. En la tabla se muestra los contenidos y el cronograma de capacitación.

Tabla 5

Hora	Nro. de sesión	Contenidos	ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Actividades, tareas, etc.
08:00-10:15 10:30-13:00 14:00-17:00	DÍA 1 Sesión 1, 08 Septiembre Sábado	Introducción del curso; cronograma, evaluación, inscripción para presentaciones, lecturas, sistema virtual. Clase 1, Introducción a PAB Anatomía Bioseguridad PAE Clase 1, Prioridades de atención Signos Vitales Shock. Clase 1, Hemorragias Heridas Fracturas	Proyección del cronograma de los horarios de los días de capacitación. Presentación de Power Point Power Point de la materia Clase teórica de la materia Presentación de power point
08:00-10:15 10:30-13:00 14:00-17:00	DÍA 2 Sesión 2, 16 Septiembre	EVALUACIÓN 1 TEÓRICA Poli trauma CABDE Clase 2, Poli trauma empaquetamiento Práctica de Inmovilización Clase 3, Vendajes Emergencias Respiratorias Quemadura	Evaluación de la clase pasada Presentación en Power Point Presentaciones: CABDE Power Point de la materia y prácticas en clases Power point y prácticas en clase
08:00-10:15 10:30-13:00 14:00-17:00	DÍA 3 Sesión 3, 22 Septiembre	Clase 1, Emergencias cardiacas Emergencias Médicas. Clase 2, Emergencias Ambientales Envenenamiento e intoxicaciones Clase 3, Transporte EVALUACIÓN 2 TEORICA Y PRÁCTICA	Presentación en Power Point Práctica de acción Power Point de la clase con ejemplos prácticos Power Point de la materia Evaluación para terminar la capacitación.

Título: Cronograma y Sílabo de Capacitación de la Cruz Roja de Cuenca

Fuente: Cruz Roja de Cuenca

Autor: Cruz Roja Ecuatoriana



- Personal de Recepción: deben tener información de hospitales, clínicas, médicos especializados y farmacias para que puedan dar asesoría al huésped.
- Personal de Ama de Llaves: deben tener capacitación en limpieza y desinfección de habitaciones; manejo, clasificación y eliminación de desechos para evitar la contaminación cruzada; conocimiento en el funcionamiento de la cama hospitalaria y mantenimiento de la misma.
- Personal de Alimentos y Bebidas: conocimiento en los tipos de dietas blandas y líquidas.
- Departamento de mantenimiento: debe conocer el mantenimiento preventivo y correctivo tanto de la cama hospitalaria y las sillas de ruedas.

3.4. Presupuesto

El presupuesto es una herramienta de planificación que expresa en términos monetarios los gastos que implicará un determinado proyecto (Jiménez & Jiménez, 2008). En este apartado se determina el total de inversión, que el Rioné Hotel Boutique, debe destinar para la realización del proyecto. Se presenta a continuación el costo aproximado de inversión clasificados de la siguiente manera:



Tabla 6

COSTOS DE INVERSIÓN EN LA INFRAESTRUCTURA	
Descripción	Total
Pasamanos de la entrada del hotel	\$ 300.00
Logo y pintura de estacionamiento	\$ 53.00
Mostrador del lobby	\$ 120.00
Ducto de la lencería	\$ 800.00
Baño de discapacitados público	\$ 2.000
Costo diseño de interior del baño de discapacitados publico	\$ 600.00
Puerta corrediza del baño de la habitación	\$ 300.00
Reubicación de muebles y colocación de las barra de sujeción en el baño de la habitación	\$ 100.00
Total	\$ 4.273

Título: Costos de inversión de la infraestructura

Fuente: Investigación Directa

Autor: Johanna Ángel – Guido Flores

Tabla 7

COSTOS DE INVERSIÓN EN MOBILIARIO – UNA HABITACIÓN		
Cantidad	Descripción	Total
1	Cama Hospitalaria	\$ 2.500
2	Basureros (rojo y negro)	\$ 70.00
1	Mueble de botiquín	\$ 32.90
1	Mueble de mini bar	\$ 23.00
1	Silla de ducha	\$ 80.00
1	Silla de rueda plegable	\$ 87.00
	Total	\$2.832,90

Título: Costos de inversión en mobiliario- una habitación

Fuente: Investigación Directa

Autor: Johanna Angel – Guido Flores



Tabla 8

TOTAL INVERSIÓN INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO	
Descripción	Total
Costo total infraestructura	\$ 4.273,00
Costo total mobiliario	\$ 2.832,90
Total	\$ 7.105,90

Título: Total Inversión infraestructura y mobiliario

Fuente: Investigación Directa

Autor: Johanna Angel – Guido Flores

Como se puede observar en la Tabla 8, el monto total de inversión es aproximadamente USD 7,105.90 dólares americanos, que es el resultante de la suma del total de las tablas 6 y 7. En el anexo 6 se puede evidenciar en detalle el presupuesto establecido para cada uno de los ítems, es decir esta desglosado los costos de mano de obra, costo de material, costo de instalación, etc.

Tarifa

La tarifa de la suite Migliore, adicional a los servicios que el hotel ofrece normalmente para el resto de habitaciones, incluye como servicios extras los siguientes.

- Asistencia profesional de una enfermera: la asistencia de la enfermera será máximo hasta 5 horas por día, disponible a la hora que el huésped requiera, en caso de que el huésped requiera más de 5 horas de asistencia tendría un costo extra. Por lo tanto el pago de las enfermeras será por hora trabajada, no se podrá disponer con enfermera de planta debido a que no sería rentable de esa manera.
- Desayuno especial: ya sea en dieta líquida o en dieta blanda.
- Amenities: se pondrá como adicional a los amenities de la habitación el desinfectante de manos.



- Limpieza y desinfección de la habitación.

Para determinar el precio de la tarifa de la suite Migliore se toma en cuenta que la habitación doble dos camas tiene un costo de venta al público de \$89.00 más impuestos cuya tarifa incluye la limpieza de la habitación, amenities y desayuno, por esa razón se contemplan solo los costos extras que genera la suite, los mismos que se encuentran descritos en la Tabla 9 a continuación.

Tabla 9

COSTOS EXTRAS DE LA SUITE MIGLIORE	
Descripción	Total
Costo enfermera x 5 horas	\$ 25.00
Costo amenities (desinfectante)	\$ 0.40
Costo extras de limpieza y desinfección (habitación)	\$ 3.00
Total	\$ 28.40

Título: Costos extras de la Suite Migliore

Fuente: Investigación Directa

Autor: Johanna Angel – Guido Flores

El costo extra que genera la habitación es de \$28.40 dólares americanos; en el anexo 6 se encuentra el desglose de cada uno de los ítems. Para determinar la tarifa de la habitación se aumenta el 30% que representa el porcentaje de la ganancia a los costos extras totales de la Suite Migliore.

$$\mathbf{\$ 28.40 \times 30\% = \$ 36.92}$$

El resultado es \$ 36.92 cuyo valor se suma a la tarifa normal de la habitación doble dos camas, valor que está establecido por el Rioné Hotel Boutique.



Tabla 10

Suite Migliori	Habitación doble dos camas	Total	10% servicios	12% IVA	Total incluido impuestos
\$ 36.92	\$ 89.00	\$125.92	\$ 12.59	\$15.11	\$ 154.00

Título: Tarifa Suite Migliore

Fuente: Investigación Directa

Autor: Johanna Angel – Guido Flores

Tal y como se visualiza en la tabla 8 el resultado es de \$ 154.00 dólares americanos, correspondiente a la tarifa de la suite Migliore. Cabe recalcar que el precio de la tarifa es para 2 personas, la capacidad máxima de la habitación es para 3 personas, pero en caso de que la habitación sea ocupada por la cantidad de personas descritas anteriormente se debe cobrar la persona adicional.

Publicidad

Es importante que el Rioné Hotel Boutique promocioe el nuevo servicio, para ello se propone publicidad en redes sociales como Facebook e Instagram y la página web del hotel, como se presenta a continuación:

Página Web



Figura 62: Propuesta Página Web- Turismo de Salud

Fuente: los autores con base a la página web del Rioné Hotel Boutique

Autor: Johanna Angel – Guido Flores

Además se realizaron flyers para distribuir los mismos en diferentes lugares turísticos, hospitales, agencia de viajes, etc. Para dar a conocer el nuevo servicio del establecimiento y así llegar al target deseado.



Figura 63: Propuesta flyer cara anterior y posterior- turismo de salud

Fuente: creación propia

Autor: Johanna Angel – Guido Flores

Tambien se creo un paquete para promocionar el servicio, el mismo que puede ser subido a las redes sociales, que describe lo siguiente:

PAQUETE ESPECIAL
TURISMO DE SALUD
RIONÉ HOTEL BOUTIQUE

SUITE MIGLIORE	SUITE MIGLIORE
Tarifa Rack : \$616.00	Tarifa Rack: \$616.00
Precio Especial: \$523.60 <small>Incluido impuestos</small>	Precio Especial: \$ 554.40 <small>Incluido impuestos</small>
5 días - 4 noches Un Adulto	5 días - 4 noches Dos Adultos

reservas@rionehotel.com / 4092085- , 0996875254

LA DIETA BLANDA BIEN EXPLICADA

Figura 64: Propuesta Paquete Promocional- Turismo de Salud

Fuente: creación propia

Autor: Johanna Angel – Guido Flores



Conclusiones

Luego de haber cumplido con el objetivo general de este proyecto se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Mediante las entrevistas estructuradas tanto a médicos como a pacientes, consulta de páginas web de hoteles especializados en turismo médico e investigación bibliográfica se determinó las necesidades de un paciente intervenido quirúrgicamente sobre todo en la rama de cirugías plásticas. Se coincide que requieren de cuidados en su alimentación, asistencia profesional en la limpieza y cambios de vendajes, infraestructura que garanticen su comodidad, servicios adicionales como transporte haciendo que la recuperación sea un éxito.
- El segmento de mercado de este tipo de turismo está en constante crecimiento en la ciudad ya que posee clínicas y hospitales de calidad como médicos especialistas de alto renombre, lo que atrae una gran oportunidad de crear el departamento dirigido al target de turismo de salud en hoteles de la ciudad de Cuenca.
- Se logró determinar las necesidades mediante un método de observación directa, en donde se evidenció la carencia de infraestructura completa y adaptada para un servicio de calidad post-operatorio en el Rioné Hotel Boutique. Con estos antecedentes se han planteado alternativas, con el objetivo de satisfacer estas necesidades desatendidas para este específico target, a lo largo del desarrollo del presente trabajo de titulación se han desarrollado las siguientes propuestas en cuanto a infraestructura: la adquisición de camas hospitalarias, reubicación del mobiliario de amenities conforme a la normativa, instalación de pasamanos en la rampa de ingreso, creación de baño para discapacitados en el lobby, señalética de tipo informativa, reubicación de implementos decorativos que obstaculizaban la libre circulación de las personas, reubicación del mobiliario en el comedor, adquisición silla de ducha especial, implantación de basureros de



colores para diferentes tipos de desechos, implementación de un botiquín para las habitaciones para la recuperación de los huéspedes. En cuanto a los servicios tenemos las siguientes propuestas: se propone aumentar a la asepsia de las habitaciones, se contará con un menú específico según las necesidades, se implementará el servicio de rentacard, el personal del lobby se encargará de avisar al huésped la hora de administración de su medicamento en el caso que aplicará, el hotel contará con un servicio de masajes necesarios post operatorios, se adquirirán sillas de ruedas. En cuanto al área de recursos humanos proponemos: la contratación de enfermeras, la contratación de un nutricionista clínico eventual, la capacitación al personal en primeros auxilios.

- En el presente trabajo de titulación se desarrolló la propuesta de la creación de un departamento de atención prioritaria para este target de turismo médico, el cual estaría conformado por enfermeras, un nutricionista clínico eventual y un coordinador de gestión del departamento, de esta manera se podrá contar con un servicio oportuno y de calidad ante cualquier tipo de requerimiento que pueda presentar un huésped con una necesidad post-operatoria.



Bibliografía

- ABC Internacional. (06 de junio de 2017). *Ecuador, un paraíso en la mitad del mundo*. Obtenido de http://www.abc.es/internacional/abci-ecuador-paraíso-mitad-mundo-201706061228_noticia.html
- ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. (s.f.).
- Altés, A. G. (2005). *The development of health tourism services*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/251512955_The_Development_of_Health_Tourism_Services
- Álvarez, M. M. (3 de Mayo de 2011). *The potential for bi-lateral agreements in medical tourism: A qualitative study of stakeholder perspectives from the UK and India*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3110115/>
- Anónimo. (6 de junio de 2017). *Ecuador, un paraíso en la mitad del mundo*. Obtenido de ABC España: https://www.abc.es/internacional/abci-ecuador-paraíso-mitad-mundo-201706061228_noticia.html
- Aragones, F. J., Payares, A. M., & Navas, R. E. (28 de Noviembre de 2011). *El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global*. Obtenido de <file:///C:/Users/JOHA/Downloads/Dialnet-EITurismoDeSalud-5114831.pdf>
- Beltrán, J. (19 de Junio de 2015). Cuenca, con un circuito de turismo de salud y bienestar. *El Comercio*.
- Bergara, D. S. (20 de Abril de 2016). *Tendencias, perfiles y motivaciones del turismo*. Obtenido de Ostelea: http://www.aept.org/archivos/documentos/informe_turismo_de_salud_y_bienestar_ostelea.pdf
- Comercio, E. (19 de Junio de 2015). Cuenca, con un circuito de turismo de salud y bienestar. *El Comercio*.
- Connel, J. (2013). *Mediacal Tourism*. Sydney: CABI.
- Danell, S. C., & Mugomba, C. (Enero de 2007). *Gotenborg University*. Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de Medical Tourism and its Entrepreneurial Opportunities: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.455.4434&rep=rep1&type=pdf>
- Definición Abc. (2018). *Definición de Turismo de Salud*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/salud/turismo-de-salud.php>



- Ecuahoteles. (24 de enero de 2015). *Ecuahoteles*. Obtenido de <http://www.ecuahoteles.com/ecuador-considerado-como-el-pais-con-mejor-clima-en-el-mundo/#more-17>
- Ecuahoteles. (2015). *Hoteles en Ecuador y el Mundo*. Obtenido de <http://www.ecuahoteles.com/>
- Fuentes, P. (2009). target de turismo médico. *El Turismo de Salud como producto turístico en auge*. Buenos Aires.
- Hermida, C. (2014 de julio de 2014). Cuenca, Ciudad Saludable. *El Telégrafo*.
- Horowitz, M., & Rosensweig, J. (13 de Noviembre de 2007). *Medscape General Marketplace*. Obtenido de Medical Tourism: Globalization of the Healthcare Marketplace: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2234298/>
- Inmediato, E. (10 de Agosto de 2011). *Ecuadorinmediato.com*. Obtenido de http://www.ecuatorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=155495
- Junta de Beneficiencia de Guayaquil. (09 de Noviembre de 2015). *Junta de Beneficiencia de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.juntadebeneficiencia.org.ec/prensa/boletines-de-prensa/2856-hospital-luis-vernaza-en-el-ranking-de-los-mejores-hospitales-latinoamericanos>
- López, F. A., & Quera, M. D. (2006). *El Hotel Accesible, Guía para su diseño, organización y gestión*. Barcelona: Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
- Ministerio de Turismo. (3 de Julio de 2015). *Turismo de salud y bienestar: creciente tendencia en Europa y Latinoamérica*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/turismo-de-salud-y-bienestar-creciente-tendencia-en-europa-y-latinoamerica/>
- Ministerio de Turismo. (01 de Enero de 2016). *Médicos resaltan bondades turísticas y científicas del Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/medicos-resaltan-bondades-turisticas-y-cientificas-del-ecuador/>
- Naciones Unidas, ESCAP. (2009). *Medical Travel in Asia and the Pacific, Challenges and Opportunies*.
- Organización Mundial de Turismo. (1999). *Recomendaciones OMT-NU*. Obtenido de <https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc00/m83note-s.pdf>
- Pacheco, M. A. (2017). *Turismo de Salud , Dinamica Internacion y el caso de Colombia*. Barranquilla: Universidas del Norte.



- Real Patronato Sobre Discapacidad. (2007). *MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA HOTELES*. Paradores.
- Rioné Hotel Boutique. (2014). *Organizacion y Cultura Empresarial* . Cuenca.
- Ross, K. (27 de Diciembre de 2001). *Health tourism: an overview*. Obtenido de <http://www.hospitalitynet.org/news/4010521.search?query=%22health+tourism%22>>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2000). *INEN NTE 2 245:2000 Accesibilidad de las Personas al Medio Física, Edificios, Rampas Fijas*. Quito. Obtenido de https://www.ecp.ec/wp-content/uploads/2017/12/Norma_INEN_2245_RAMPAS_FIJAS.pdf.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2000). *NTE INEN 2 247:2000 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.EDIFICIOS. CORREDORES Y PASILLOS*. Quito.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2000). *NTE INEN 2 248:2000 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.ESTACIONAMIENTO*. Quito.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2001). *NTE INEN 2 293:2001 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. ÁREA HIGIÉNICO SANITARIA*. Quito.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2001). *NTE INEN 2 299:2001 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. ASCENSORES*. Quito.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2001). *NTE INEN 2 299:2001 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO.ASCENSORES*. Quito.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2011). *NTE INEN 2 300:2001 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. ESPACIO,DORMITORIOS*. Quito.
- Soler, C. (22 de julio de 2017). Turismo de salud y aguas termales en Ecuador. *Vix*, págs. 10-12.
- Tiempo, E. (31 de Julio de 2011). Cuenca incursiona en proyecto Turismo de Salud. *El Tiempo*.
- Tiempo, E. (05 de Abril de 2012). Se promueve turismo de salud en Cuenca. *El Tiempo*.



Tomislav Meštrović, M. P. (23 de Agosto de 2018). *Medical Life Sciences*.
Obtenido de [https://www.news-medical.net/health/What-is-Medical-Tourism-\(Spanish\).aspx](https://www.news-medical.net/health/What-is-Medical-Tourism-(Spanish).aspx)

Turespacio. (2005). *Turespacio*. Recuperado el 5 de Abril de 2018, de
<https://turespacio.com/>

Ucha, F. (17 de Abril de 2009). *Definicion ABC*. Recuperado el 22 de Marzo de
2018, de <https://www.definicionabc.com/general/turismo.php>

Vargas-Hernández, J. G. (2005). EL MERCADO TRANSFRONTERIZO DE
SERVICIOS DE SALUD. *Revista de Economía Mundial*, 163-184.

Vistazo. (2016). Cuenca, Destino para el Turismo de Salud. *Vistazo*, 10-14.

Woodman, J. (2014). *Patients Beyond Borders* . Healthy Travel Media.



Anexos

Anexo 1: Diseño Aprobado por el Consejo Directivo

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Propuesta de creación de un departamento dirigido al target de turismo de salud, caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

- Ingrid Johanna Ángel Quimbay – johanna.angel@ucuenca.ec
- Guido Andrés Flores Astudillo – guido.flores@ucuenca.ec

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El proyecto de intervención aborda la propuesta de creación de un departamento dirigido al target de turismo de salud, caso Rioné Hotel Boutique en la ciudad de Cuenca; buscando de ésta manera aportar con un servicio innovador al establecimiento de alojamiento.

El turismo de salud se divide en tres grandes grupos: turismo médico, turismo wellness o de bienestar y turismo de medicina alternativa y complementaria; por lo que este proyecto se enfocará en el grupo de turismo médico que hace referencia a “la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamiento médico” (Sanidad Privada, Publicación Medica). El proyecto propone la implementación de servicios en el hotel para éstas personas garantizando las comodidades necesarias para su correcta recuperación dentro del establecimiento hotelero.

El proyecto se enfocará en tres aspectos importantes: los servicios, la infraestructura y los recursos humanos; con base en esto se empezará el proyecto con entrevistas dirigidas a médicos con el fin de obtener información sobre los cuidados básicos que se requiere posterior a una intervención quirúrgica, en función de las necesidades se obtendrán las propuestas en los



servicios, infraestructura y recursos humanos que necesitaría el hotel Rioné Hotel Boutique para crear el departamento. Se harán entrevistas a pacientes que han visitado la ciudad con el fin de realizarse intervenciones quirúrgicas, para obtener un punto de vista a partir de la demanda, obteniendo información acerca de las necesidades que ellos tienen y de su presupuesto.

Mediante recursos bibliográficos, la Fundación de Turismo de Cuenca y de algunos hoteles internacionales que cuentan ya con este servicio, como es el caso de hotel Zuetana en Bogotá Colombia, hotel Intercontinental en Medellín Colombia y el hotel Paradise Cosmetic Inn en Alajuelita de San José de Costa Rica se obtendrá la información que completará los servicios que necesita un huésped en recuperación.

Con esto se procederá a realizar la propuesta de la creación del departamento con el propósito de garantizar una buena recuperación ya que los cuidados post operatorios son fundamentales para el éxito de la cirugía.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Cuenca reúne condiciones culturales, paisajísticas, climáticas y de servicios que hacen de ella una urbe de singular hermosura y un lugar de gran benignidad. Por estas características fue declarada en el 2007 “Ciudad Saludable” por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y del Ministerio de Salud Pública (MSP).

La salud y el descanso son hoy en día dos componentes que muy atractivos a la hora de elegir a Cuenca como destino turístico; profesionales médicos de gran prestigio, una moderna infraestructura de clínicas y hospitales y precios bastante accesibles son razones más que suficientes para elegir la ciudad como el lugar ideal para reestablecer la salud o acceder a tratamientos estéticos de todo tipo.

Conforme al proyecto “Turismo de salud” publicado en el 2011 por la Fundación de Turismo, indica que las cirugías estéticas son las más solicitadas por los pacientes nacionales y extranjeros, siendo la lipoescultura la número uno en



intervenciones realizadas según los médicos que conforman la Sociedad Ecuatoriana de Cirujanos Plásticos con sede en la ciudad de Cuenca.

El boletín Observatorio Económico Regional de Octubre del 2017 muestra que Azuay presenta un indicador de servicios sociales generales (SSGI) de 0,38% siendo una de los mejores lugares respecto a salud junto a otras provincias como Loja, Galápagos, el Oro y Pastaza. El “primer boletín estadístico del estudio de demanda y oferta turística en la ciudad de Cuenca” del 2016 refleja un aumento del turismo médico en un 1,9% como motivo principal de la visita a la ciudad de Cuenca. Se sabe además que, los ahorros en costos por los servicios de salud que se pueden obtener en el país en comparación con EE.UU. y Europa van del 65% al 85% (Retire in Ecuador, s.f.)

Es así como el doctor Cristian Astudillo cirujano plástico que tiene su consultorio en el Hospital Santa Inés asegura que el 50% de sus pacientes son de otras ciudades del país dando como ejemplo Machala y Loja por su cercanía con la ciudad y el 10% son de otros países. Corpore Clínica ha realizado más de 1300 cirugías plásticas y cirugías generales, de las cuales 50% son pacientes locales, 30% pacientes nacionales y 20% pacientes extranjeros. En Latino Clínica, el doctor Nelson Bustamante, Jefe de Administración, asegura que en el año 2017 realizaron 2180 entre cirugías plásticas y generales, el 15% fueron a extranjeros, 35% a nacionales y el 50% a locales.

La recuperación de una cirugía es importante para el paciente ya que garantiza el éxito de la misma; por otra parte, el reposo es primordial para que no sufra complicaciones en su salud, tal es el caso de la lipoescultura que se debe tener un reposo mínimo de tres semanas para alcanzar su recuperación. Durante ese tiempo el paciente no puede desplazarse con normalidad, mucho menos viajar a su lugar de origen lo que hace necesario el alojamiento en la ciudad que se realizó la intervención, he aquí la importancia de que un establecimiento de alojamiento brinde este servicio para ayudar al paciente en su recuperación.

El Rioné Hotel Boutique es un establecimiento que está incursionando en la atención a huéspedes que se han realizado intervenciones quirúrgicas, el



porcentaje de ocupación del 2017 refleja un 20% de huéspedes en recuperación y se estima su aumento en el 2018; por este motivo sus directivos quieren incursionar en este mercado. Está ubicado en las calles Luis Moreno Mora y Eduardo Malo a pocas cuadras de la zona de clínicas y hospitales de la ciudad de Cuenca, entre ellas Hospital Monte Sinaí, San Juan de Dios y Clínica Corpore; el Hotel posee 30 habitaciones distribuidas en 5 pisos, cada piso con 6 habitaciones. Sus instalaciones cuentan con ascensor, puertas con accesibilidad a sillas de ruedas tanto en las puertas de entrada del lobby, habitaciones y baños, rampas con accesibilidad para discapacitados; también con los servicios de parqueadero, seguridad 24h, Internet, Wi Fi, mini bar, desayuno, transporte, servicio de lavandería, restaurante, servicio a la habitación, salón para eventos, entre otros; es lo que hace de este hotel demandante para la aplicación de la propuesta.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para el desarrollo del proyecto de intervención, será de gran utilidad libros, tesis, manuales y proyectos; que aportaran al fundamento teórico de la propuesta.

El libro, El Arte de Cuidar Enfermos de Ana Romero; servirá para la adecuación de las habitaciones, el cuarto de baño e incluso la cama que deberá tener el hotel para garantizar la recuperación del paciente, y además nos ofrece servicios y cuidados básicos que debe tener un paciente dado de alta, lo que aportará a la creación del departamento tanto en la infraestructura como en los servicios.

La Nurse Práctica de Florence Dakin y Ella Thompson; ayudará a complementar el departamento ya que en el podemos encontrar los tipos de dieta que debe tener un paciente dado de alta, la limpieza de la habitación, el cuidado general de la habitación, lo que complementará los servicios del departamento.



El manual de Accesibilidad Universal para Hoteles de Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España, S.A.; abarca las diferentes normativas y características que se deben aplicar en hoteles para que sean accesibles a huéspedes en recuperación.

El proyecto de la Fundación de Turismo; “Cuenca como Destino de Salud”; ayudará a definir términos, que son importantes para entender adecuadamente la propuesta del departamento hotelero.

La tesis, Análisis del Desarrollo del Turismo de Salud en la Ciudad de Cuenca, de Silva Benavides Mariela Alexandra; muestra un análisis de la situación del turismo de salud a nivel mundial, nacional y local; se contempla también el desarrollo del Turismo de Salud en Ecuador pero especialmente en la ciudad de Cuenca, por lo que será importante sobre todo para definir términos y abordar el primer objetivo específico.

La tesis, Diseño de una Operación de Turismo médico en la Ciudad de Quito para el Tratamiento de Pacientes Provenientes de Estados Unidos en Cirugías Estéticas, de Remache Cerda Diana Stefany; presenta una descripción del turismo médico en el mundo y en América Latina, así como la situación de tres países de la región que ya son actualmente reconocidos por su participación en este sector (México, Colombia y Brasil). Asimismo, se analiza el escenario del turismo médico en el Ecuador y se describe el sector de la salud en Estados Unidos, específicamente a nivel de procedimientos estéticos, dando información importante acerca del turismo de salud en Ecuador y da una perspectiva de la demanda de este segmento de mercado, importante para el desarrollo del proyecto.

6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS



Objetivo General:

Proponer la creación de un departamento dirigido al target de turismo de salud, caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca.

Objetivos Específicos:

- Determinar las necesidades (servicios, infraestructura, recursos humanos) de un post – operatorio en cirugías plásticas.
- Analizar infraestructura, servicios y recursos humanos actuales que el Rioné Hotel Boutique ofrece al target de turismo de salud.
- Desarrollar la propuesta de creación del departamento para el target de turismo de salud del Rioné Hotel Boutique.

Metas

Al crear un departamento dirigido al target de turismo de salud, caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca, se pretende de esta manera aportar un servicio innovador al establecimiento de alojamiento además de estandarizar procesos y servicios que mejoren la imagen y calidad del mismo. También se podrá alcanzar la satisfacción de un segmento del mercado de gran importancia que está en crecimiento como es el turismo médico.

Transferencia de resultados

El proyecto de intervención beneficiará al área del conocimiento. Se dejará constancia del mismo en el centro de documentación Juan Bautista Vázquez que servirá de ayuda para futuros estudiantes como una guía bibliográfica.

Impactos

El impacto del proyecto de intervención pretende diversificar la oferta aprovechando el crecimiento de Cuenca como un destino de turismo de salud. Logrando complementar la hotelería con las clínicas y hospitales y así atraer a más turistas siendo de gran beneficio para los comercios dedicados a la hotelería, turismo, restauración y centros médicos.



7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación será mixta, los métodos de investigación que se utilizarán son: para alcanzar el primer objetivo se realizará entrevistas estructuradas hacia los médicos y pacientes; en el segundo objetivo se utilizará la observación simple, no regulada y participante en el hotel Rioné y en el tercer objetivo se hará un análisis de contenido para desarrollar el departamento.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F., Caraballo, A., & Matos, R. (2 de Junio de 2012). *El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global*. Obtenido de El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global:
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/440>
- Association, M. T. (17 de Abril de 2016). *Certificado de medicos Profesionales*. Obtenido de Certificado de medicos Profesionales:
<http://www.medicaltourismassociation.com/es/index.html>
- COMERCIO, E. (19 de Junio de 2015). *Cuenca, con un circuito de turismo de salud y bienestar*. Obtenido de Cuenca, con un circuito de turismo de salud y bienestar: <http://www.elcomercio.com/tendencias/cuenca-turismo-salud-bienestar-relajamiento.html>
- Dakin, F., & Thompson, E. (1943). La Nurse Práctica. En F. Dakin, & E. Thompson, *La Nurse Práctica* (pág. 549). Buenos Aires: Guillermo Kraft.
- ECUADORINMEDIATO.COM. (20 de Junio de 2017). *HOY (Quito) Cuenca atrae al extranjero por sus servicios de salud*. Obtenido de HOY (Quito) Cuenca atrae al extranjero por sus servicios de salud.:
http://ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=147336&umt=hoy_quito_cuenca_atrae_al_extranjero_por_servicios_salud
- Exteriores, S. d. (16 de Enero de 2015). *Guía Técnica para la elaboración de manuales de organización*. Obtenido de Guía Técnica para la



elaboración de manuales de organización:

https://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_ela_b_manu_org.pdf

Hernandez, L. (31 de Marzo de 2011). *Turismo en Salud, Un poco de Historia del Turismo Médico*. Obtenido de Turismo en Salud, Un poco de Historia del Turismo Médico: <https://turismosalud.wordpress.com/2011/03/31/un-poco-de-historia-del-turismo-medico/>

MEDICO, O. (15 de Junio de 2014). *Turismo Medico*. Obtenido de Turismo Medico: <http://turismomedico.org/>

Pérez, M. (18 de Junio de 2010). *Historia de la Farmacia*. Obtenido de orígenes de la medicina: http://historiadelafarmacia.perez-fontan.com/cap_1.html

Romero, A. (1952). El Arte de Cuidar Enfermos. En A. Romero, *El Arte de Cuidar Enfermos* (pág. 620). Buenos Aires: Editorial Vázquez.

Rosado, J. (9 de Mayo de 2003). *La medicina en la antigua india*. Obtenido de La medicina en la antigua india: <http://www.revistadelauniversidad.unam.mx/0904/pdfs/101-103.pdf>

Ross, k. (27 de Diciembre de 2001). *Health Tourism: An Overview (HSMIAI Marketing Review)*. Obtenido de Health Tourism: An Overview (HSMIAI Marketing Review): <https://www.hospitalitynet.org/news/4010521.html?query%20=%22%20health+tourism%22%3E>

SA, M. (Dirección). (2013). *CUENCA TURISMO DE SALUD" VIDEOS TURISTICOS DEL ECUADOR Y GUAYAQUIL* [Película].

Silva, M. (18 de Julio de 2012). *Análisis de Desarrollo del Turismo de Salud en la Ciudad de Cuenca*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1637/1/tur110.pdf>

SOCYTEC, S., & Paradores de Turismo de España, S. (2007). Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles. En S. SOCYTEC, & S. Paradores de Turismo de España, *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles* (pág. 371). Madrid: Centro Español de Documentación sobre Discapacidad.

TIEMPO, E. (5 de Abril de 2012). *Se promueve el turismo de salud en Cuenca*. Obtenido de Se promueve el turismo de salud en Cuenca: <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/285311/se-promueve-turismo-de-salud-en-cuenca>



Turismo Medico, o. (12 de Febrero de 2017). *Turismo medico & Turismo de salud*. Obtenido de Turismo medico & Turismo de salud:
<http://turismomedico.org/>

Turismo(UNWTO), O. m. (20 de Junio de 1946). *Preámbulo de la Constitución de la Asamblea Mundial de la Salud, adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional*. Obtenido de Preámbulo de la Constitución de la Asamblea Mundial de la Salud, adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional: http://www.unwto.org/pdf/Understanding_Tourism-BasicGlossary_ES.pdf

Turismo, O. m. (15 de Marzo de 2007). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Obtenido de Entender el turismo: Glosario Básico:
www.unwto.org/pdf/Understanding_Tourism-BasicGlossary_ES.pdf

Turismo, O. m. (s.f.). *Entender el turismo*;

Universo, E. (20 de Mayo de 2012). *Cuenca, saludable*. Obtenido de Cuenca, saludable: <http://www.larevista.ec/viajes/viajemos/cuenca-saludable>

Vistazo. (31 de Marzo de 2016). *Cuenca, destino para el turismo de salud*. Obtenido de Cuenca, destino para el turismo de salud:
<http://vistazo.com/seccion/salud/cuenca-destino-para-el-turismo-de-salud>

9. TALENTO HUMANO

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas / semana / 12 meses	2,400
Estudiantes	20 horas semana / 12 meses (dos estudiantes)	2,400
Total		4,800

10. RECURSOS MATERIALES

Cantidad	Rubro	Valor \$



200 u	Fotocopias	4 ,00
1 u	Memory flash	12,00
6 u	Esferos	1,80
5 u	Carpetas	2,50
TOTAL		20,30

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Propuesta de creación de un departamento dirigido al target de turismo de salud, caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca.

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	x	x										
2. Discusión y análisis de la información						x	x					
3. Trabajo de campo			x	x	x							
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos								x	x			
5. Redacción del trabajo										x	x	
6. Revisión final												x

12. PRESUPUESTO



Propuesta de creación de un hotelero dirigido al target de turismo de salud, caso Rioné Hotel Boutique, en la ciudad de Cuenca.

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano			
Investigadores	2,400		4,800
Gastos de la investigación			
Material de escritorio	20,30		20,30
Gastos de Movilización			
Transporte	25,00		25,00
Otros			
TOTAL			4.845,30

13. ESQUEMA

Capítulo 1 Conceptualización- Antecedentes

- 1.1 Turismo de salud
 - 1.1.1 Antecedentes del turismo médico
- 1.2 Turismo médico en Ecuador.
- 1.3 Turismo médico en Cuenca
- 1.4 Características del target médico.

Capítulo 2 Generalidades del Rioné Hotel Boutique

- 2.1 Antecedentes
- 2.2 Análisis de la infraestructura del hotel
- 2.3 Análisis de los servicios del hotel



2.4 Análisis del recurso humano del hotel

Capítulo 3 Propuesta del Departamento

3.1 Servicios

3.2 Infraestructura

3.3 Recursos humanos

3.4 Presupuesto

14. ANEXOS

ANEXO 1: DISEÑO APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Conclusiones

Bibliografía

Anexos



Anexo 2: “Organización y Cultura Empresarial del Hotel Rioné”

Funciones del Administrador:

- 1) Planificar objetivos y estrategias
 - Establecer objetivos, metas, estrategias y políticas para la generación y desempeño de la empresa;
 - Definir necesidades y prioridades para la disposición y optimización de recursos humanos y económicos;
 - Planear y desarrollar nuevos productos y procesos;
 - Indicar las necesidades de inversión;
 - Establecer cronogramas, plazos y presupuestos;
 - Establecer segmentos de mercado

- 2) Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing)
 - Investigar y analizar tendencias del mercado;
 - Definir objetivos y metas periódicas;
 - Analizar la participación de la empresa en el mercado, tasa de ocupación hotelera, promedio diario y flujo de venta de productos y servicios;
 - Definir política de precio;
 - Promover las ventas;
 - Construir y mantener la imagen de la empresa de alojamiento;
 - Identificar oportunidades de mejora y buscar nuevos mercados;
 - Determinar perfil de los clientes;
 - Determinar datos de los clientes para la generación de estadísticas;
 - Negociar y establecer acuerdos y alianzas comerciales.

- 3) Analizar y evaluar resultados para proponer acciones
 - Analizar resultados y evaluar cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad definidos;



- Controlar costos;
 - Analizar proyecciones financieras;
 - Analizar índices estadísticos de productividad y rentabilidad;
 - Determinar el flujo de informaciones;
 - Analizar resúmenes gerenciales contables, financieros, patrimoniales y de personal;
 - Desarrollar y supervisar acciones correctivas y verificar su eficacia.
- 4) Alcanzar objetivos esperados
- Lograr la máxima rentabilidad;
 - Mantener el valor comercial del hotel;
 - Aumentar la proyección de desarrollo en el mercado;
 - Impulsar nuevos negocios;
 - Mantener información sobre nuevas tecnologías y todos los aspectos del establecimiento, del objeto del negocio y afines;
 - Representar a la empresa en eventos y en la comunidad;
 - Establecer y mantener una red de contactos con asociaciones, sindicatos, instituciones públicas y privadas;
 - Trabajar en alianza con empresas del sector;
 - Participar en las soluciones de conflictos laborales y judiciales;
 - Elaborar resúmenes e informes escritos y orales;
 - Participar en la definición y administración de contratos y acuerdos;
 - Asegurar el cumplimiento de las leyes y legislaciones en todas las esferas.
- 5) Valor por la seguridad y mantenimiento del establecimiento
- Recursos para gestionar mejoras;
 - Mantener contacto permanente con el cliente;
 - Supervisar y chequear los servicios y atenciones dispuestas al huésped;
 - Controlar estándares de calidad;



- Establecer políticas de seguridad y privacidad para el cliente;
 - Reorientar el proceso y procedimiento que eleve la calidad del servicio prestado al cliente.
- 6) Liderar el equipo humano de trabajo
- Incentivar la cooperación, la participación y el compromiso de sus colaboradores;
 - Desarrollar acciones motivadoras;
 - Brindar un buen ambiente físico y humano de trabajo;
 - Definir criterios para la administración del equipo humano de trabajo;
 - Promover el entrenamiento continuo del personal de las diversas áreas;
 - Establecer una política de remuneración e incentivos;
 - Estimular el desarrollo del equipo humano de trabajo;
 - Promover cambios orientados a la consecución de los objetivos;
 - Solucionar diferencias entre los colaboradores.

Funciones de Recepción:

- 1) Registrar el ingreso del huésped (check-in)
- Verificar los datos de reserva, llenar la ficha de ingreso, libro o registro;
 - Asistir al huésped en el llenado de la ficha del registro;
 - Comprobar la veracidad de los datos recibidos;
 - Acordar sobre la forma de pago;
 - Entregar la llave al huésped;
 - Cumplir con los procedimientos de seguridad del establecimiento;
 - Informar sobre los servicios y horarios del establecimiento;
 - Recibir a los clientes importantes (VIP), a los clientes con necesidades especiales.



- 2) Controlar el acceso a las habitaciones
 - Entrega, recoger y controlar la llave de la habitación;
 - Registrar el acceso de visitantes.

- 3) Apoyar al huésped
 - Entregar información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios;
 - Aclarar dudas al huésped sobre cambios de moneda extranjera;
 - Informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios, tarifas y horarios;
 - Brindar la información sobre transporte y servicios de emergencia médica.

- 4) Efectuar los procesos de salida del huésped (check-out)
 - Presentar la cuenta del huésped con el detalle de los gastos efectuados;
 - Recibir el pago de acuerdo a las condiciones de reserva efectuada;
 - Verificar la firma autorizada;
 - Confirmar los datos para efecto de la correspondencia;
 - Averiguar la satisfacción del huésped durante su estadia;
 - Despedir al huésped de modo que se comprometa su fidelidad hacia el establecimiento;
 - Agilizar el proceso de facturación y salía de los huéspedes en grupo (check-out);
 - Coordinar el servicio de traslado de pasajeros a su destino (transfer out) u otro servicio de transporte requerido.

- 5) Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción
 - Orientar al botones;
 - Prever junto con el personal de caja posibles conflictos en la salida de huéspedes (check-out) o de grupos;



- Avisar a los departamentos involucrados sobre los procedimientos de llegada para los clientes importantes (VIP) o con necesidades especiales;
 - Preparar el sector de apoyo para la atención del servicio a los clientes importantes (VIP) o con necesidades especiales;
 - Coordinar y controlar el inventario de materiales del área de trabajo.
- 6) Operar equipos de recepción
- Operar computador, impresora, teléfono, central telefónica, tarifado de llamadas, fax, calculadora, máquina de tarjeta de crédito, alarma, equipo de emergencia e incendio.
- 7) Ayudar en el cierre de caja y controlar la caja chica;
- Mantener controlado el status de las habitaciones;
 - Proponer soluciones para los problemas frecuentes.
- 8) Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento
- Recibir pedidos de los huéspedes y transmitirlos a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido;
 - Dejar constancia escrita de los pedidos realizados a otros departamentos;
 - Monitorear el estado de los pedidos y tomar las previsiones para resolver los posibles problemas;
 - Anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas a los huéspedes;
 - Prever y organizar el transporte del equipaje.
- 9) Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento
- Garantizar la privacidad en la entrega de información;



- Controlar el acceso de los huéspedes;
 - Observar anomalías que produzcan posibles problemas;
 - Operar sistemas de alarma, radio transistor o intercomunicador;
 - Solicitar referencias a personas sospechosas;
 - Formar parte de una de las brigadas de emergencia.
- 10) Asegurar la satisfacción del cliente
- Anticiparse a las necesidades del cliente;
 - Aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado;
 - Solicitar opiniones sobre productos y servicios.
- 11) Cuidar de la apariencia personal
- Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.
- 12) Mantener relación con otros departamentos
- Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y la entrega de servicios solicitados por los huéspedes;
 - Apoyar en la entrega de información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento;
 - Dar soluciones efectivas a conflictos presentados.

Funciones de contador:

1. Presentar los estados financieros conciliados y depurados de manera oportuna con el fin de cumplir estándares de calidad en la información.
2. Coordinar y organizar la información contable, verificar la veracidad de la información consignada para realizar un seguimiento continuo a la misma. Elaborar y presentar declaraciones tributarias como retención en la fuente, industria y comercio, renta, contribución al



turismo e impuesto a las ventas para cumplir con las normas legalmente estipuladas.

3. Propender por el mejoramiento de los métodos y condiciones de trabajo del área, ofreciendo oportunidades que ayuden a los colaboradores a superarse en su trabajo y profesión, además de participar activamente en grupos de entrenamiento, seminarios y talleres de actualización con el fin de mantener un adecuado control y desarrollo del área.
4. Elaborar informes de tipo legal requeridos por los sistemas de información estadística y estamentos de control, inspección y vigilancia de sociedades, con el fin de cumplir con los requerimientos.

Funciones de cocina:

- 2) Planificar y controlar la cocina
 - Efectuar investigación de mercado y evaluar nuevos productos y proveedores;
 - Definir metas de productividad;
 - Realizar control de aprovechamiento y desperdicio, controlar manipulación, acondicionamiento y desecho de la basura;
 - Analizar reportes, estadísticas y desempeño de la cocina;
 - Buscar la mayor rentabilidad para el negocio;
 - Cuidar equipos, maquinaria e instalaciones;
 - Solicitar servicios de mantenimiento.
- 3) Elaborar programación de la cocina
 - Mantener al día información sobre la demanda del servicio para la planificación de la producción;
 - Programar y distribuir el trabajo y el personal necesario para la realización del servicio de la cocina;
 - Elaborar horarios de trabajo normal y en situación especial o emergente;



- Verificar la disponibilidad de recursos y tiempo para la realización del trabajo;
 - Emitir instrucción verbal o escrita y horario de trabajo.
- 4) Elaborar menú o carta
- Definir el menú considerando la opinión de los integrantes del equipo de la cocina y del salón;
 - Equilibrar el menú según la apariencia, sabor, textura, temperatura, temporada, variedad y propiedad nutricional y dietética de los alimentos;
 - Analizar costos y rentabilidad del menú;
 - Definir estilos y especialización del establecimiento, capacidad de producción y de organización, recursos y equipos disponibles, clientela y política de precio.
- 5) Crear recetas y preparar platos
- Crear y adaptar receta y sustituir ingredientes;
 - Efectuar levantamiento de material necesario y costos;
 - Definir y establecer estándar de porción y acompañamiento, preparación, tipo de presentación, costo y precio del plato;
 - Elaborar ficha técnica;
 - Realizar prueba de degustación;
 - Realizar preparación, cocción, montaje y presentación de plato.
- 6) Administrar existencia (stock) y consumo
- Analizar el consumo frente al menú;
 - Definir nivel de existencia (stock) con el cocinero;
 - Solicitar compra de mercadería;
 - Recibir y verificar calidad de la mercadería;
 - Presentar reporte de no-conformidad de la mercadería recibida o devuelta;



- Coordinar la realización de inventario y control de equipos, maquinaria, utensilios, herramientas y productos perecibles;
 - Solicitar reposición de material de producción que se encuentre en mal estado.
- 7) Coordinar el trabajo de la cocina para banquete y servicio especial
- Recibir y analizar la orden de servicio;
 - Presentar sugerencia de menú y precio;
 - Planificar y determinar el personal necesario y disponible para el servicio;
 - Coordinar la actividad de la cocina e interactuar con otras áreas involucradas;
 - Participar en la definición de la preparación y en la disposición de montaje del banquete.
- 8) Administrar al equipo
- Seleccionar, entrenar y supervisar colaboradores;
 - Verificar el cumplimiento del personal con los estándares de servicio y el uso correcto de técnicas de trabajo;
 - Analizar el desempeño y comportamiento de los integrantes del equipo;
 - Mantener la disciplina y solucionar conflictos;
 - Efectuar inspección en la cocina;
 - Verificar la evolución y ejecución de los servicios;
 - Estudiar nuevos métodos y procedimientos de trabajo;
 - Definir colaboradores para la realización de las actividades de acuerdo con las habilidades;
 - Gestionar reclamos del cliente;
 - Planificar y autorizar reasignación y vacaciones;
 - Desarrollar acciones motivadoras, de cooperación y espíritu de equipo;



- Coordinar la integración de nuevos colaboradores.
- 9) Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los alimentos
- Supervisar al equipo y aplicar los cuidados de higiene, presentación personal, uniforme y accesorios que afectan la seguridad personal;
 - Supervisar la aplicación de procedimientos de higiene y seguridad de los alimentos;
 - Supervisar la limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios;
 - Supervisar el uso de técnicas de control de contaminación;
 - Supervisar el mantenimiento, seguridad y limpieza del lugar de trabajo;
 - Supervisar el cumplimiento de estándares de acondicionamiento y desecho de basura y el cumplimiento de la legislación específica.
- 10) Representar a la organización
- Participar de eventos, festivales gastronómicos, charlas cursos y seminarios;
 - Dar entrevistas relacionadas a cocina, administración culinaria y cultura gastronómica.

Funciones Generales de las Camareras:

- Es la responsable de darle presencia a su área de trabajo, de limpiar y acondicionar las habitaciones vacías sucias (VS) y ocupadas (O) además de repasar las habitaciones vacías limpias (VL).
- Es la máxima responsable del cuidado de las pertenencias de los clientes en la habitación para su seguridad.
- Responde porque en ninguna de sus habitaciones entre ninguna persona del hotel o ajeno a él en ausencia de sus legítimos ocupantes sin estar acompañada por ella y en caso de los extraños al hotel en ningún caso.



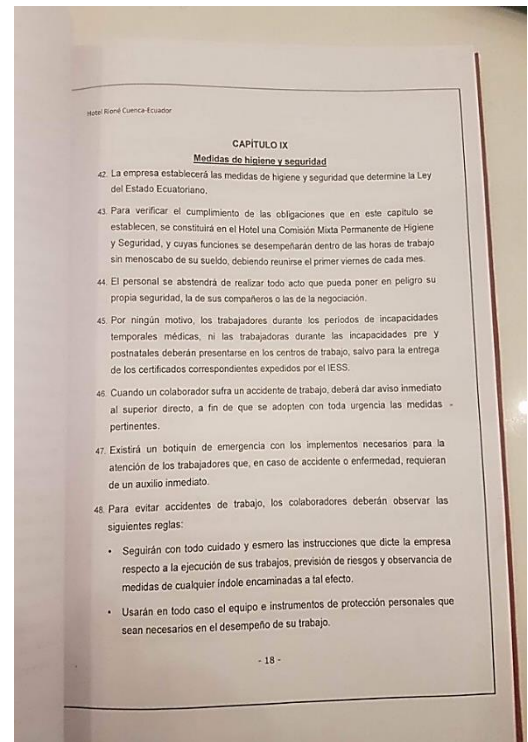
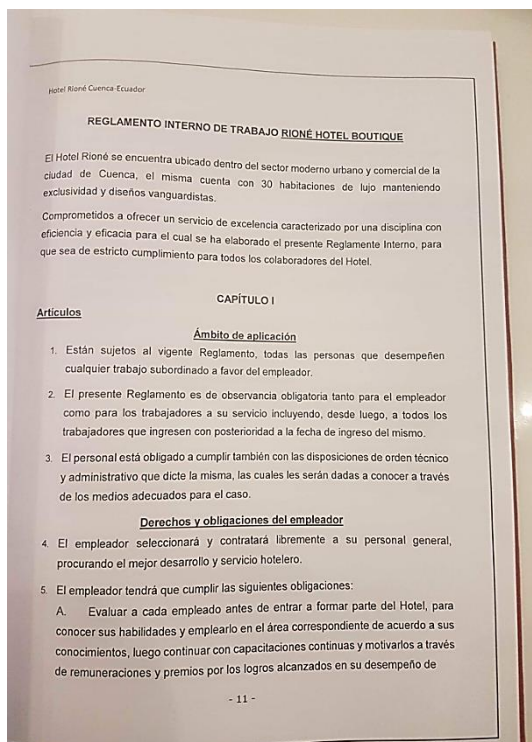
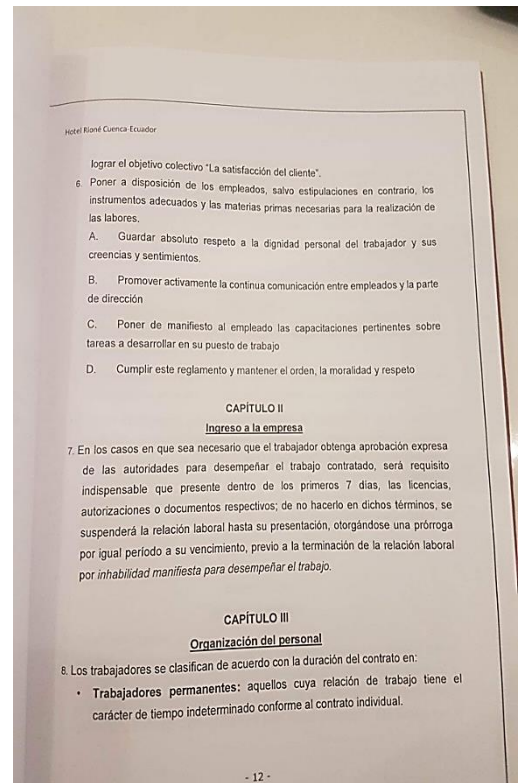
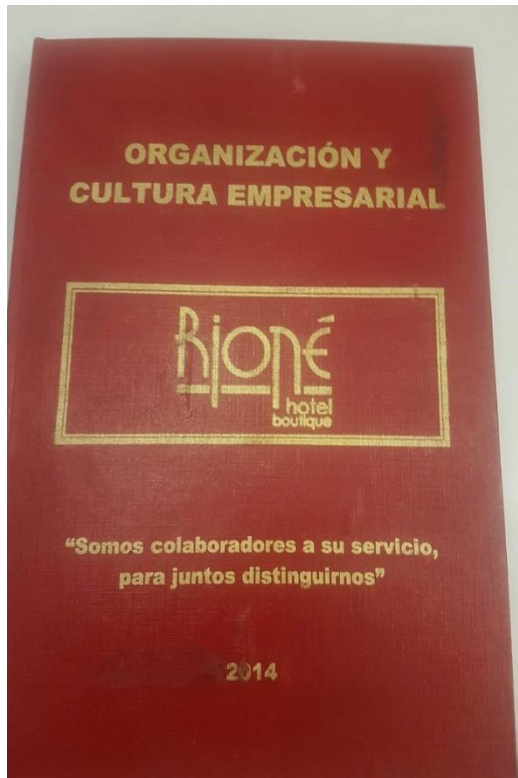
- Informa a los departamentos pertinentes sobre las anomalías que puedan presentarse en su piso.
- Custodia y entrega al área de recepción los objetos que han sido olvidados por los huéspedes en las habitaciones cuando estos abandonan el Hotel.
- Mantiene el máximo espíritu de cooperación con los (las) colaboradores(as) de su área para cualquier ayuda que se requiera.
- Responde por la limpieza del carro en perfecto estado de cuidado y orden.
- Es responsable de los medios básicos que tiene bajo su custodia, así como de la lencería y artículos de aseo que dispone para el desarrollo de su actividad.
- Atiende con premura cualquier solicitud que los clientes le hagan tanto sobre su servicio que brinda el hotel.
- Mantiene durante toda su jornada de trabajo su presencia física y limpieza óptima.
- Colabora en los servicios de desayuno del hotel.
- Atiende las áreas nobles del hotel que le han sido asignadas para su organización y limpieza.

Normas para la camarera en cuanto a la limpieza de una habitación:

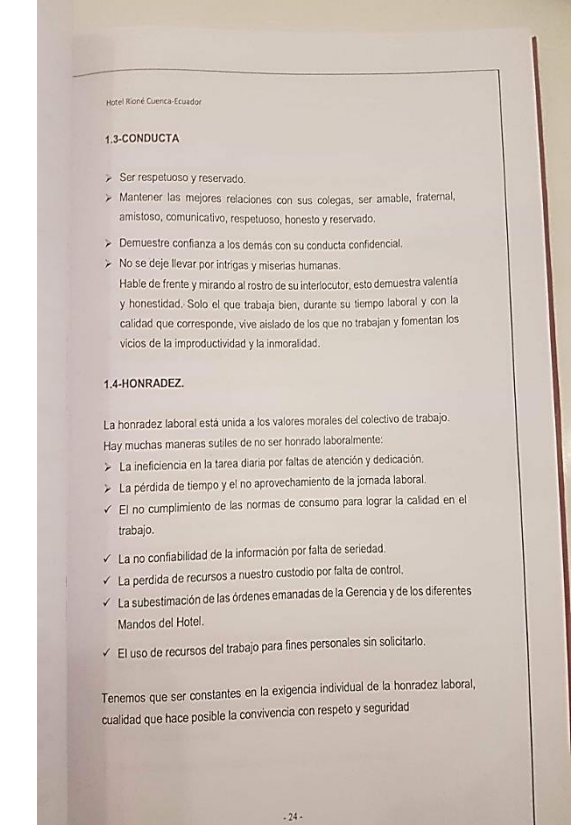
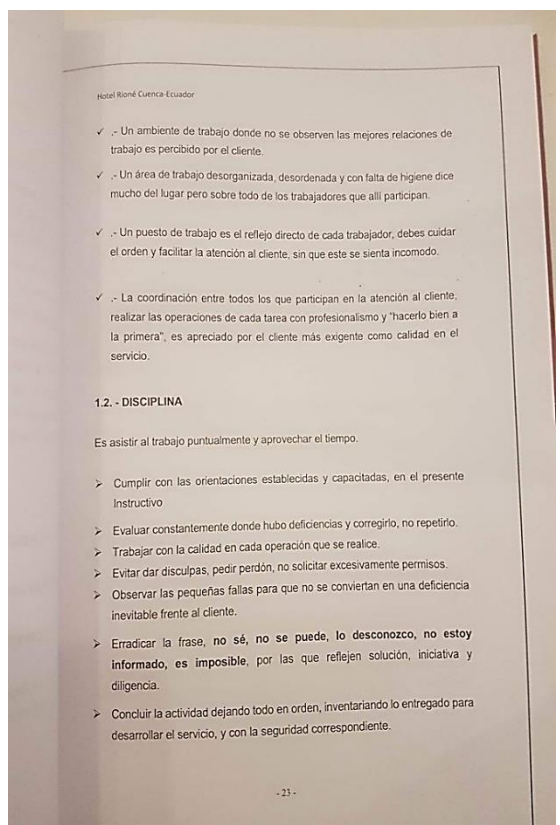
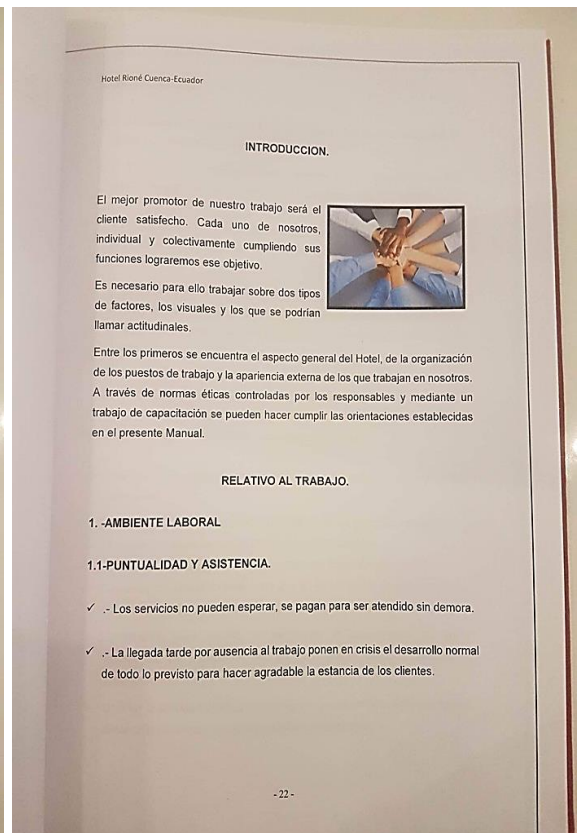
1. Ventilar el cuarto
2. Realizar las revisiones de rutina
3. Recoger los artículos de propiedad de huéspedes y poner en un sitio seguro
4. Retirar la ropa sucia del baño y de la cama
5. Quitar y revisar el protector de colchón como encargarse de girarlo cada 3 meses
6. Hacer el aseo de baño, reponer la ropa y artículos de tocador de la habitación
7. Acomodar los artículos de huésped en el lugar que se encontraba
8. Recoger la basura, vasos y otros artículos que deban retirarse

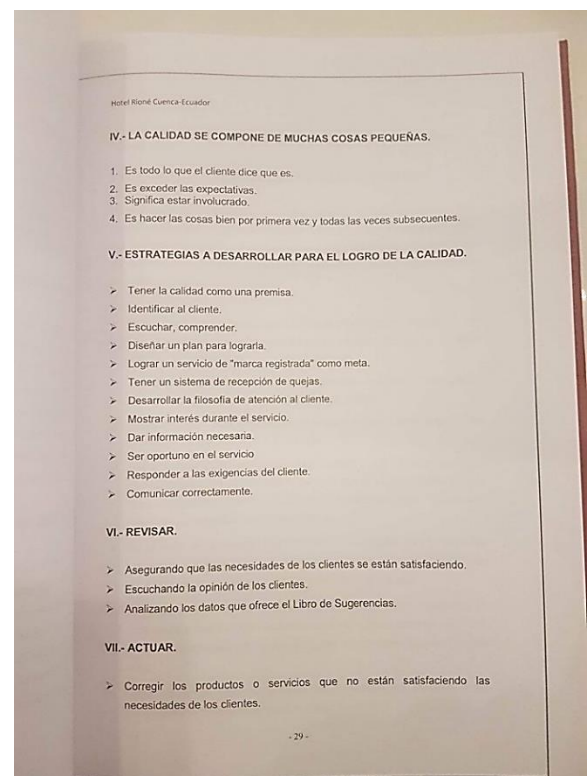
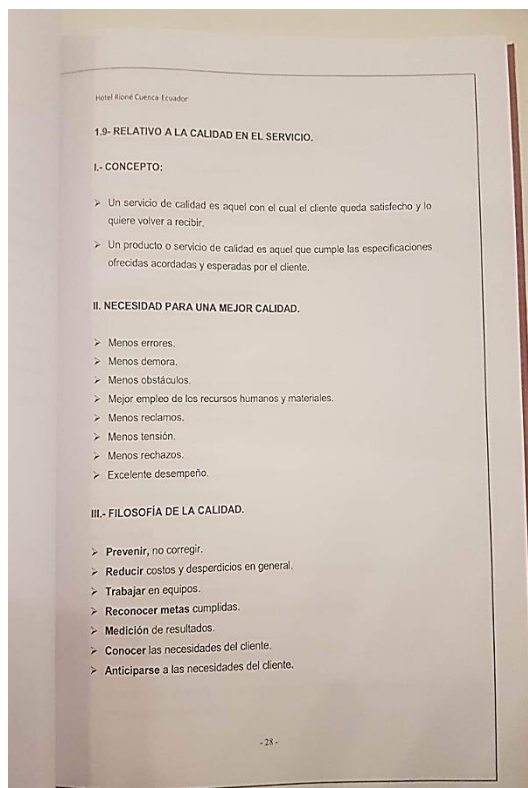
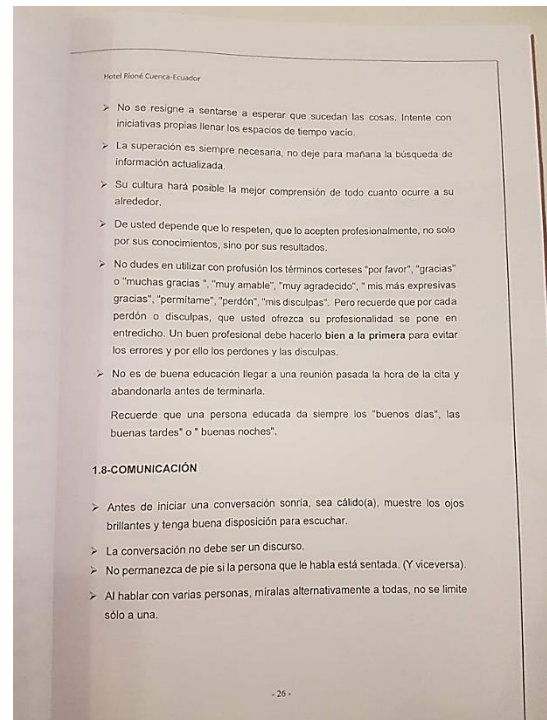
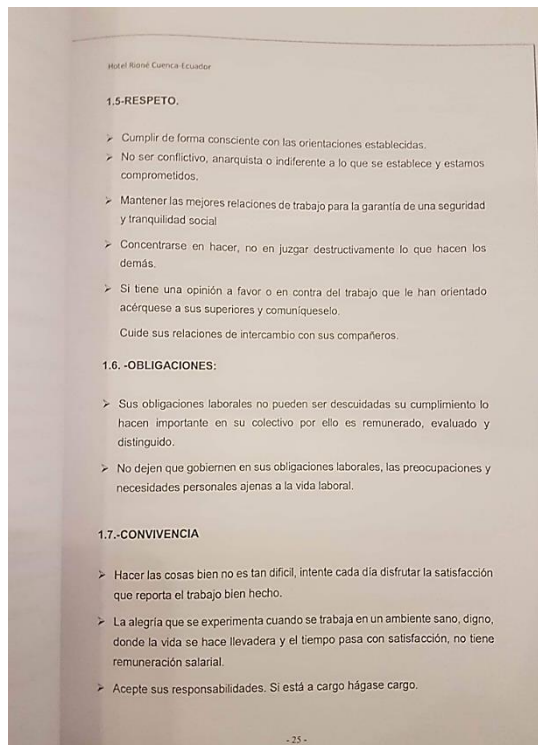


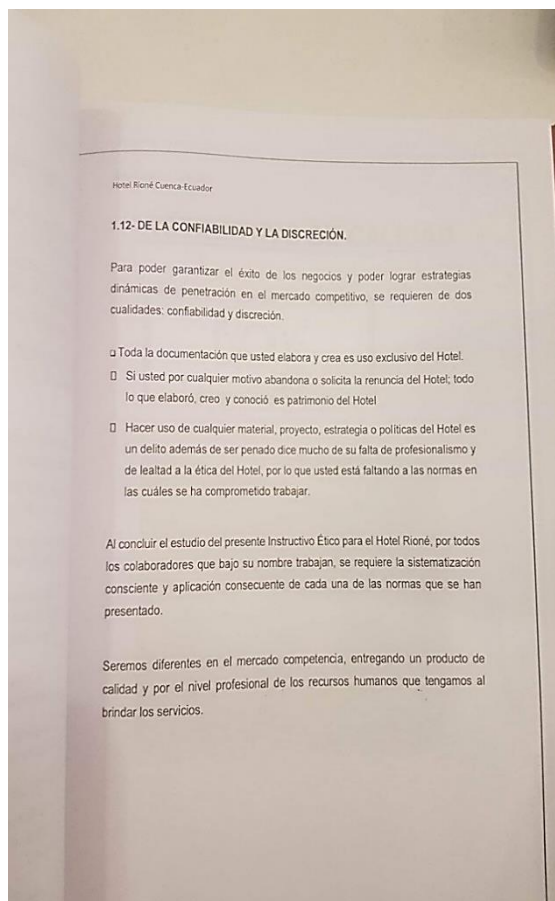
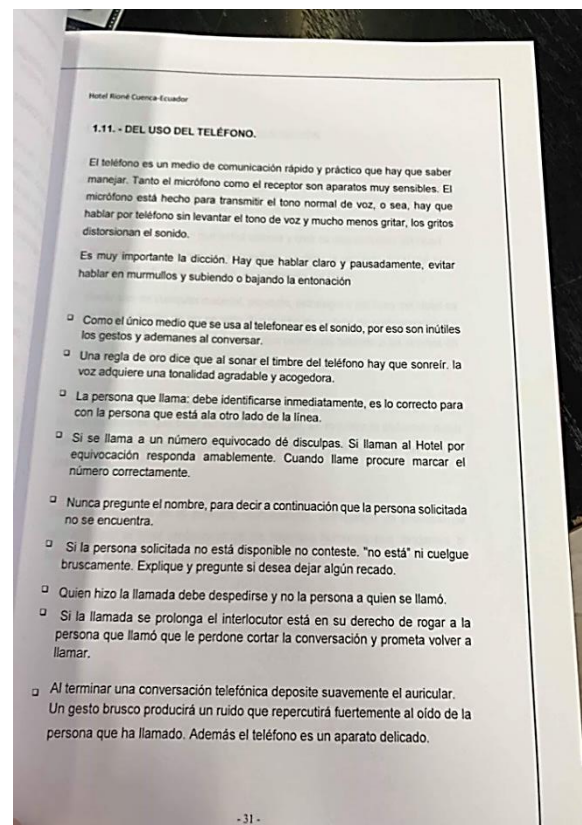
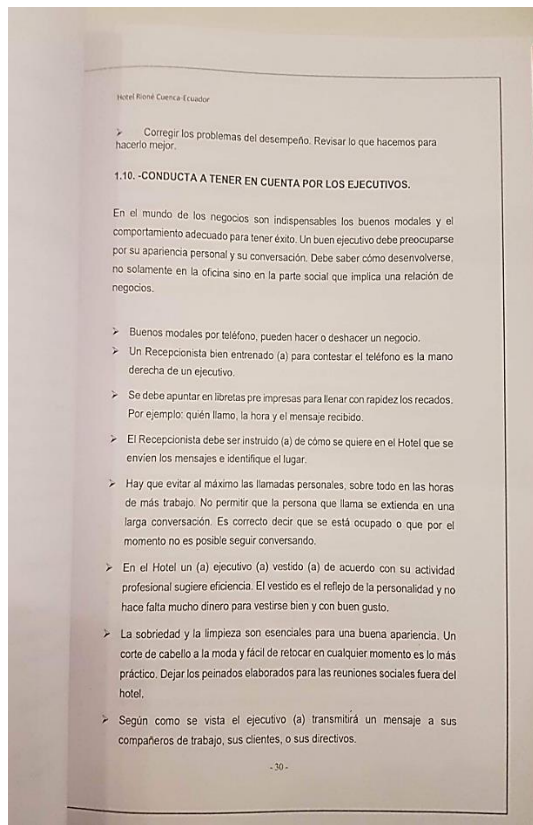
9. Lavar los vasos
10. Aspirar la alfombra y los suelos
11. Arreglar la cama
12. Hacer la revisión final
13. Correr las cortinas
14. Hacer el reporte de cada cuarto terminado

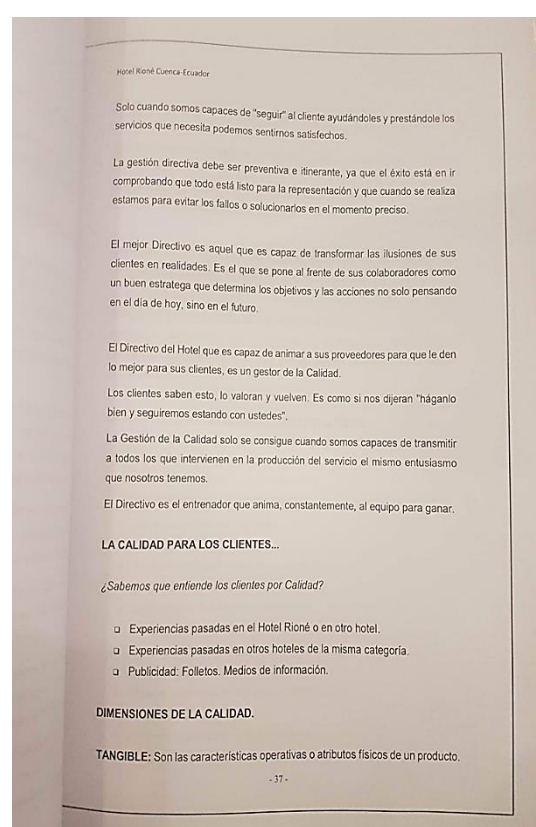
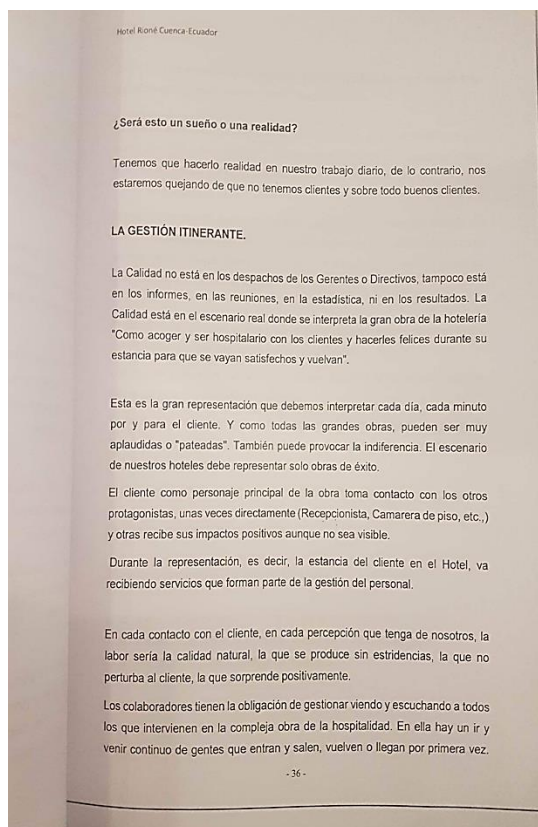
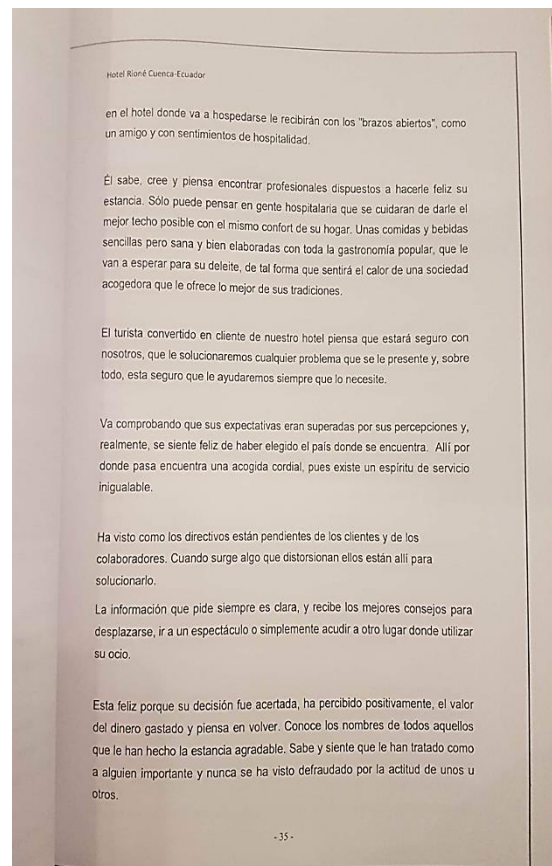
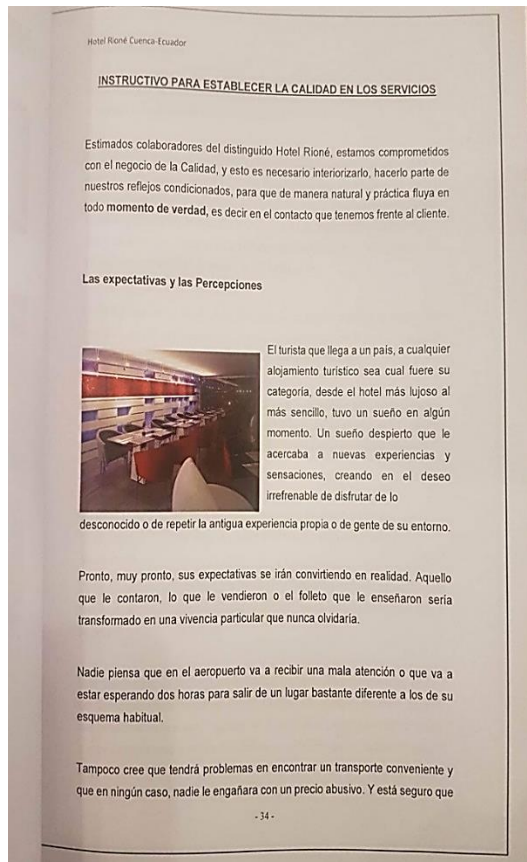


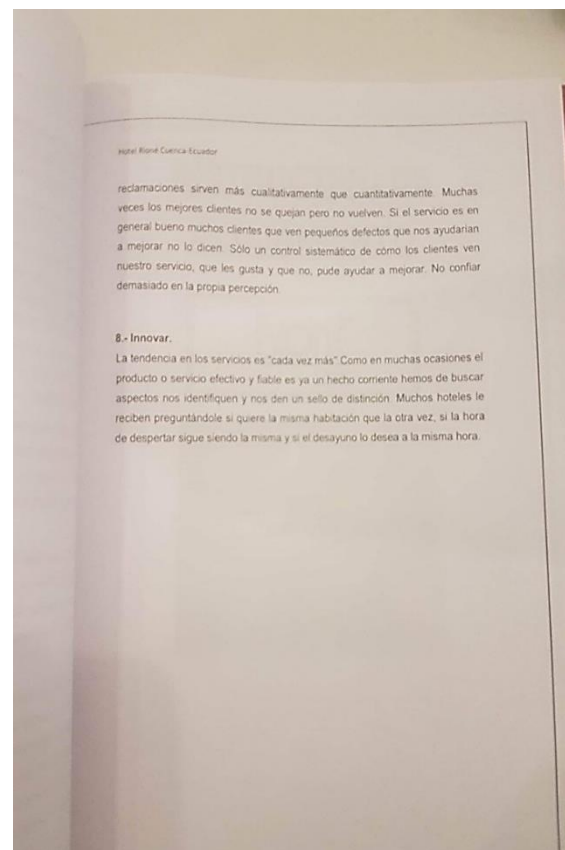
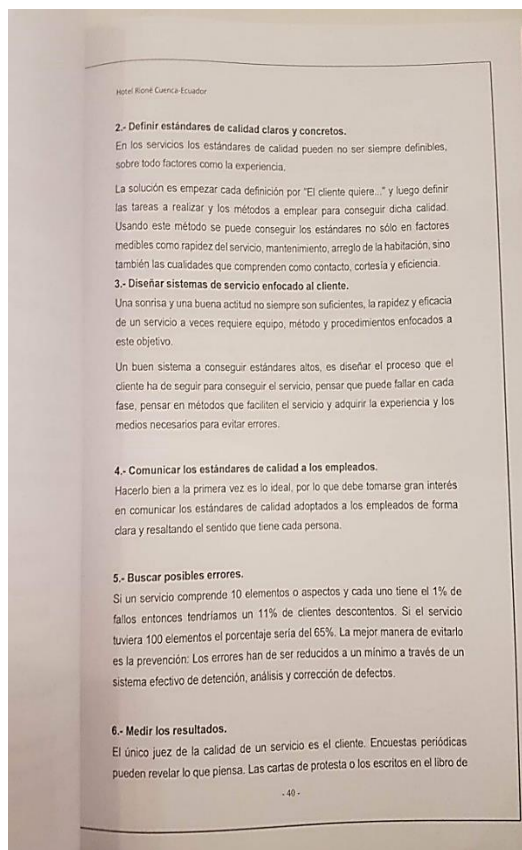
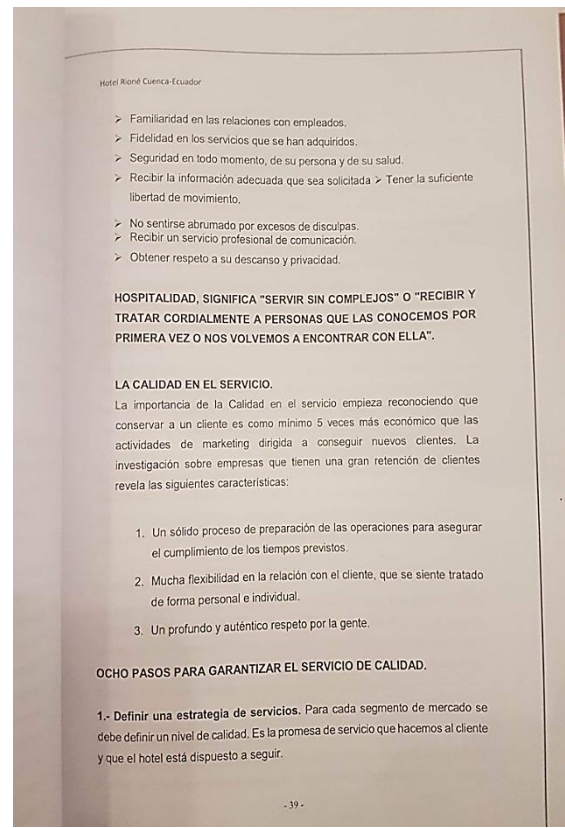
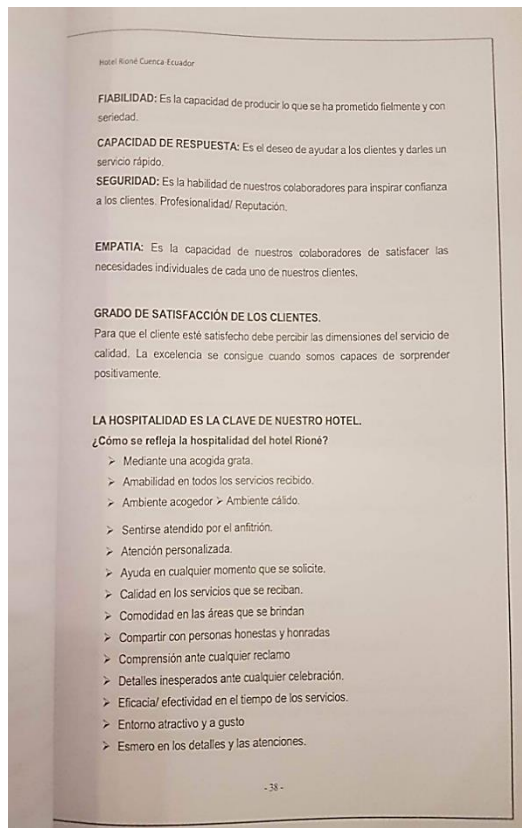
15. Hacer el pedido de reposición a bodega

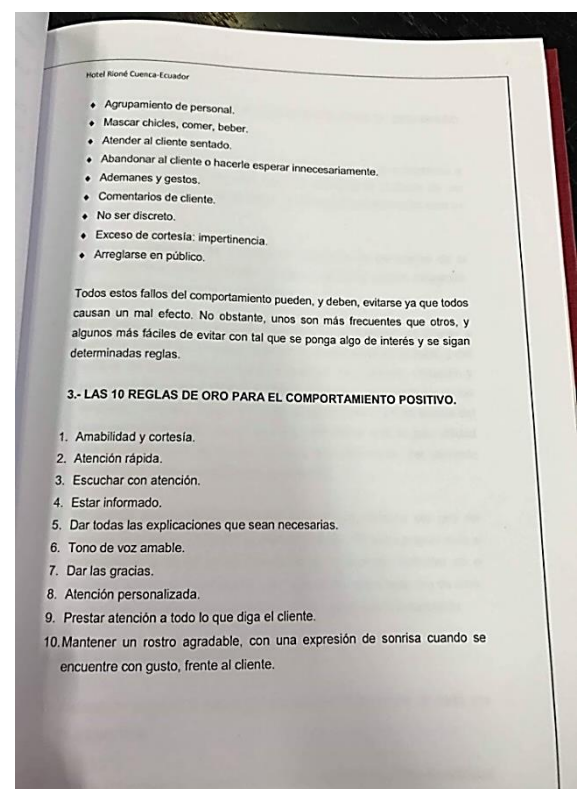
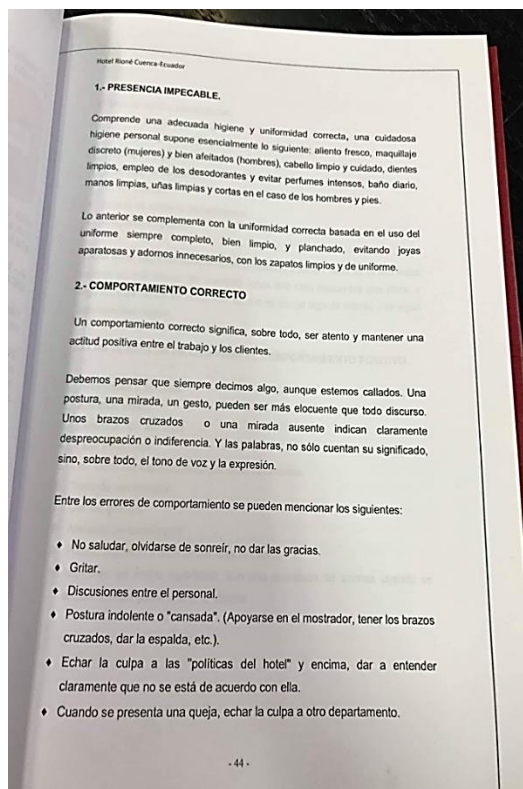
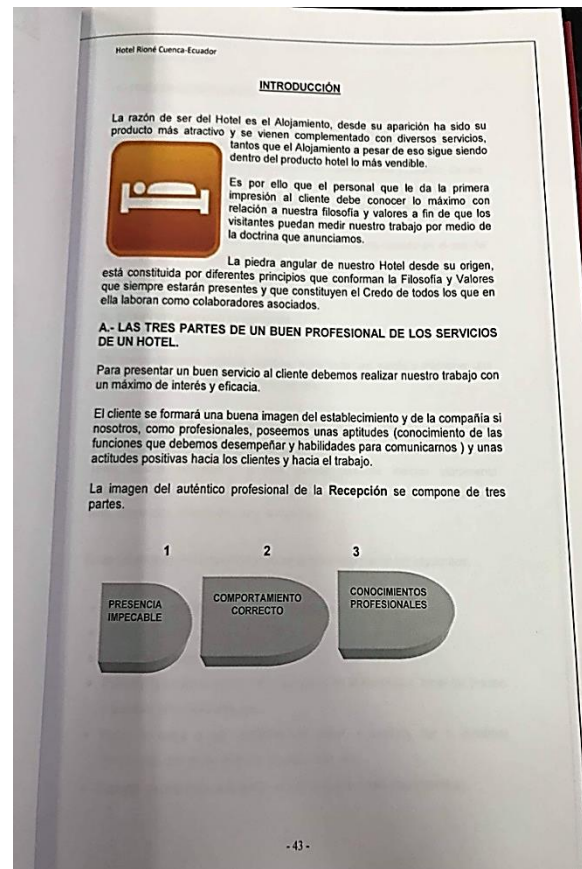


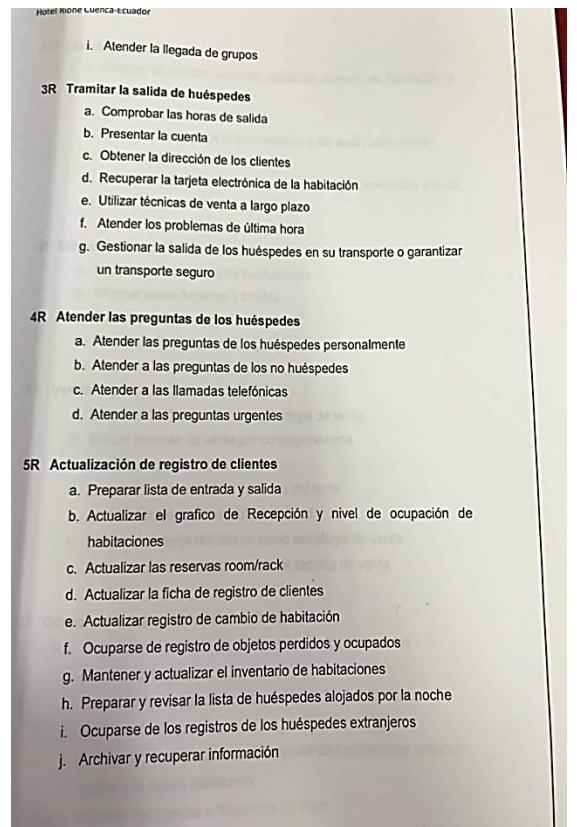
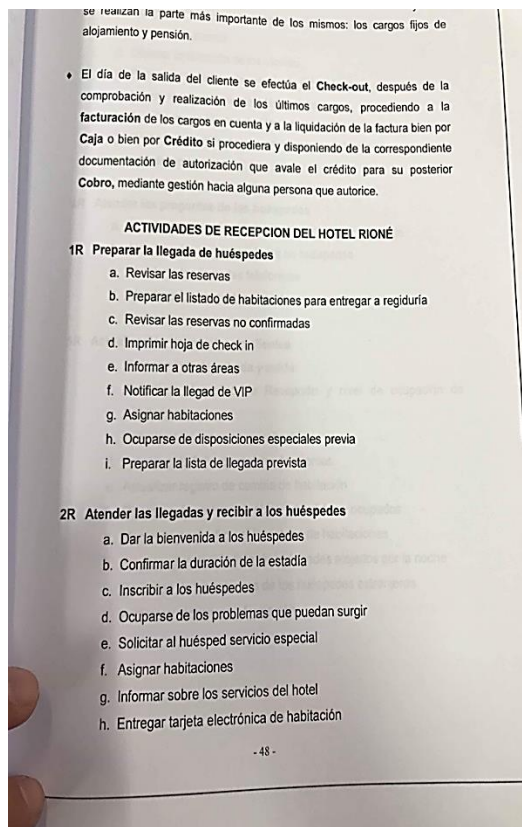
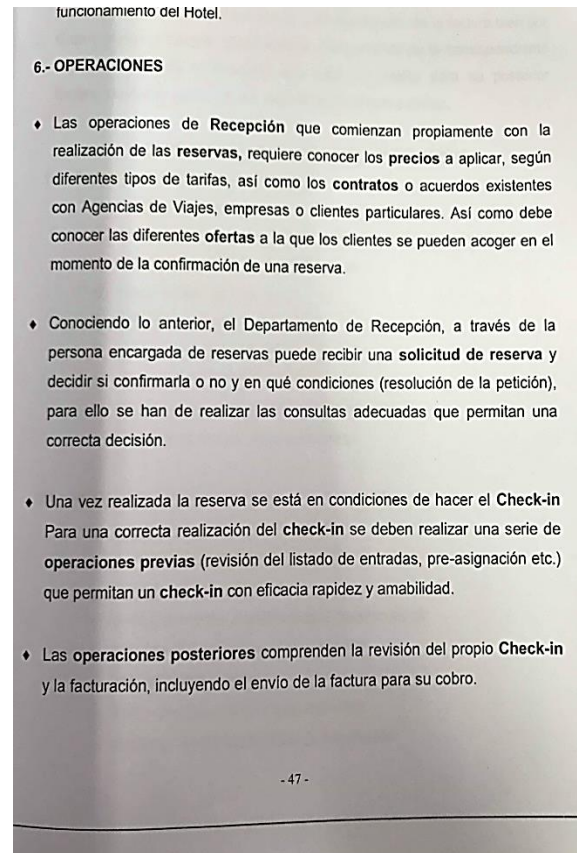
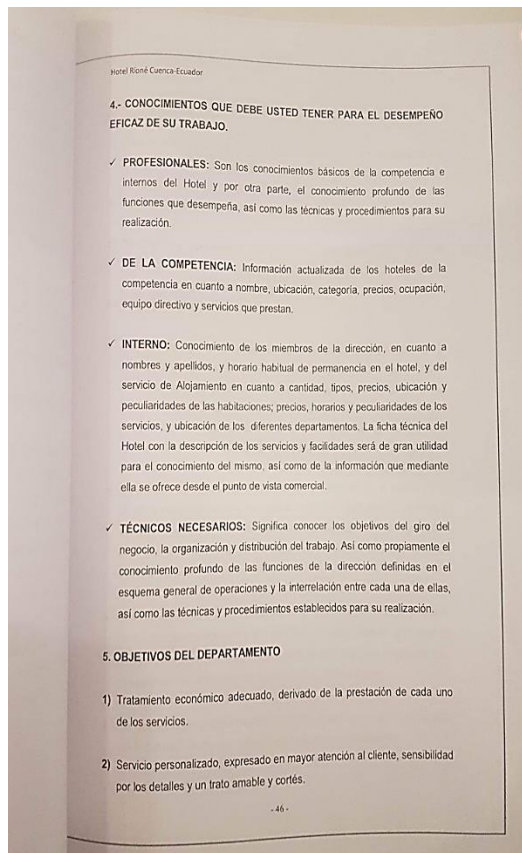


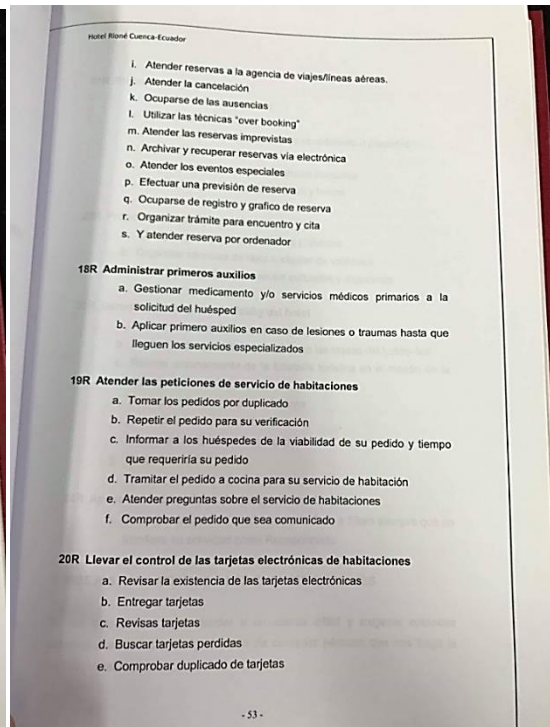
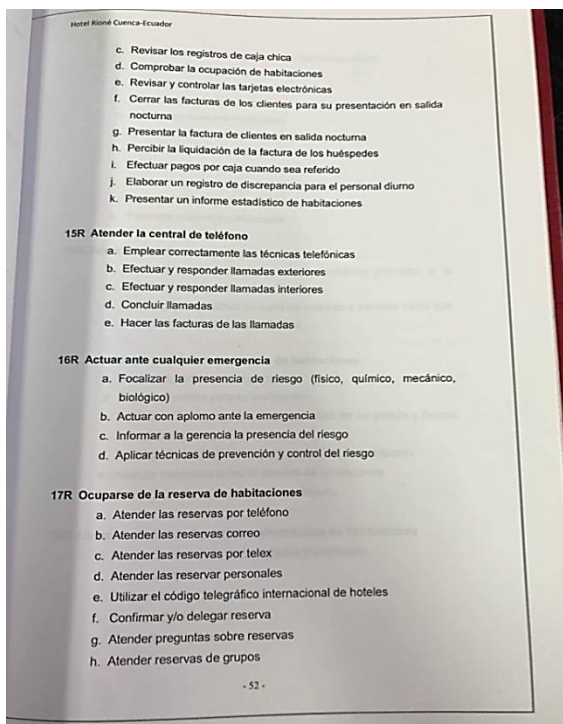
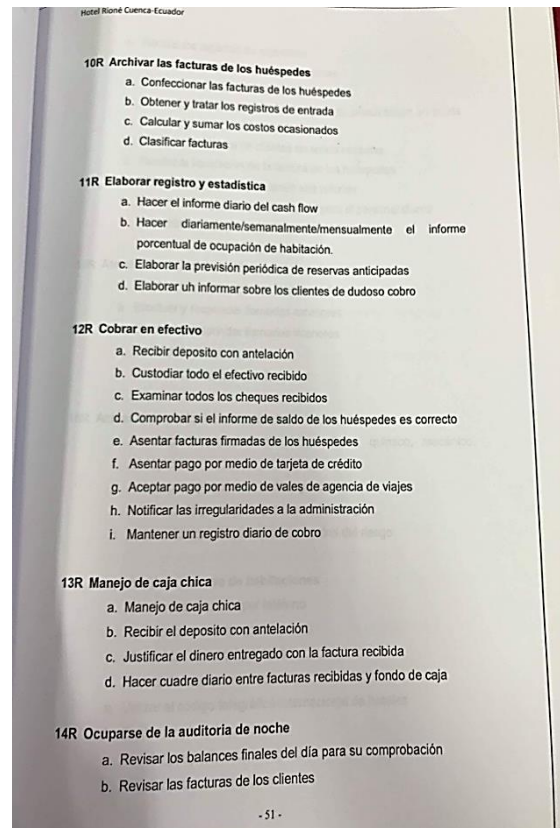
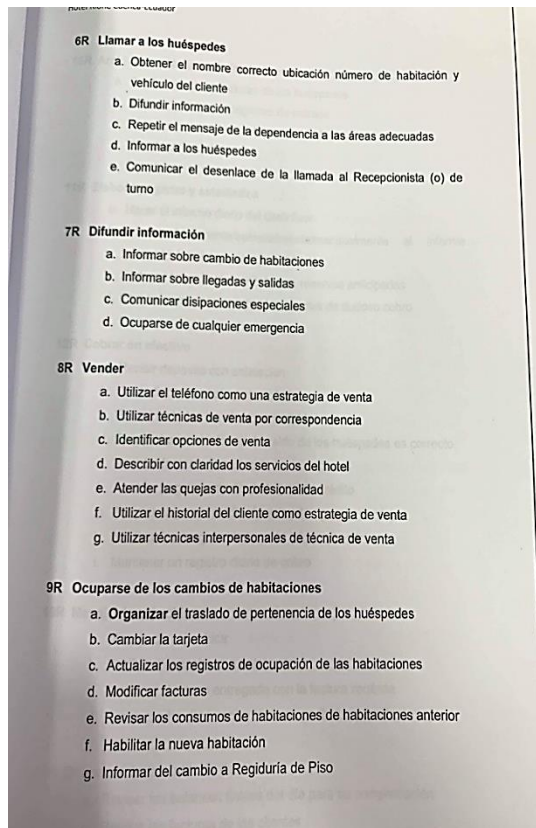


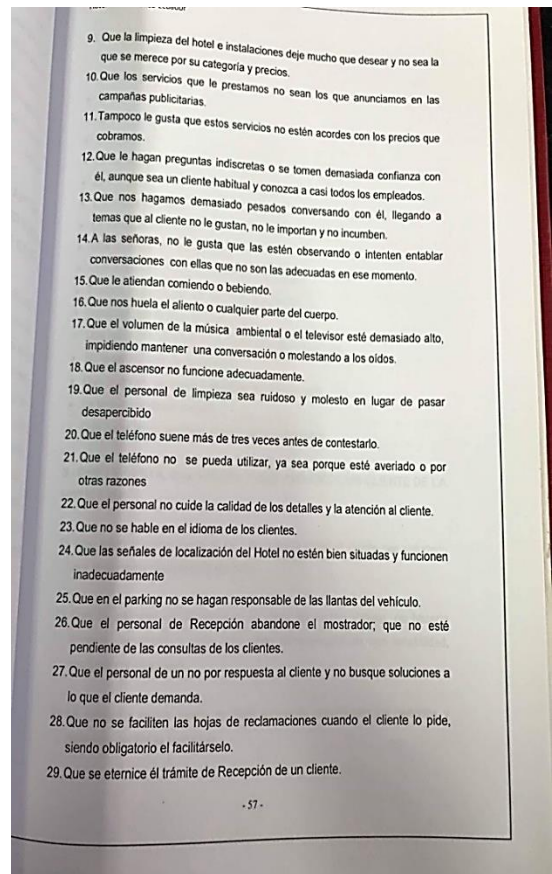
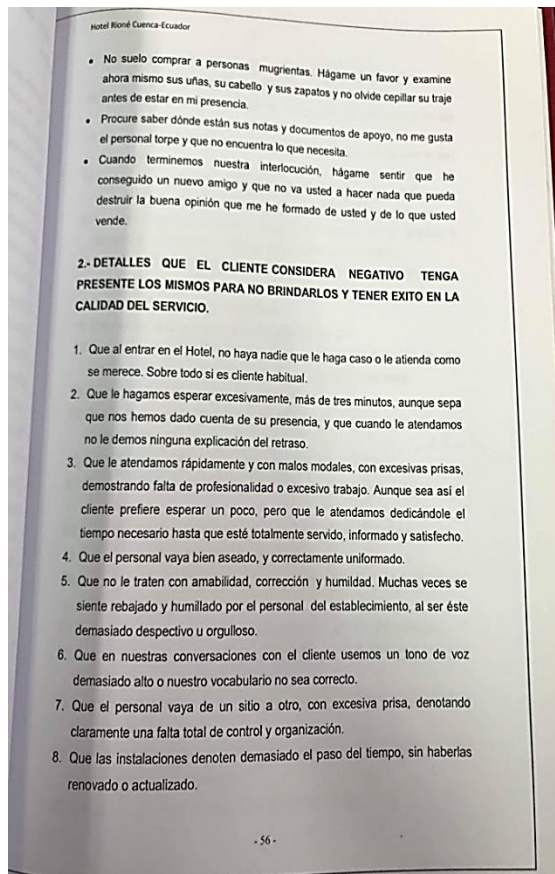
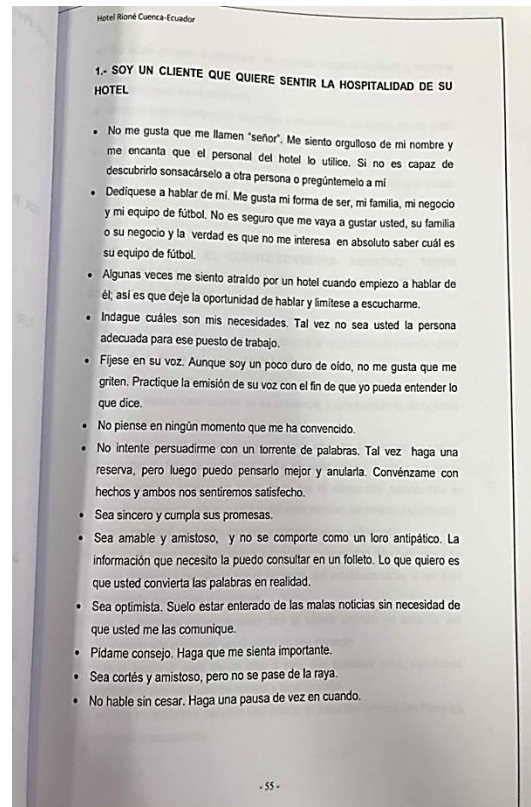
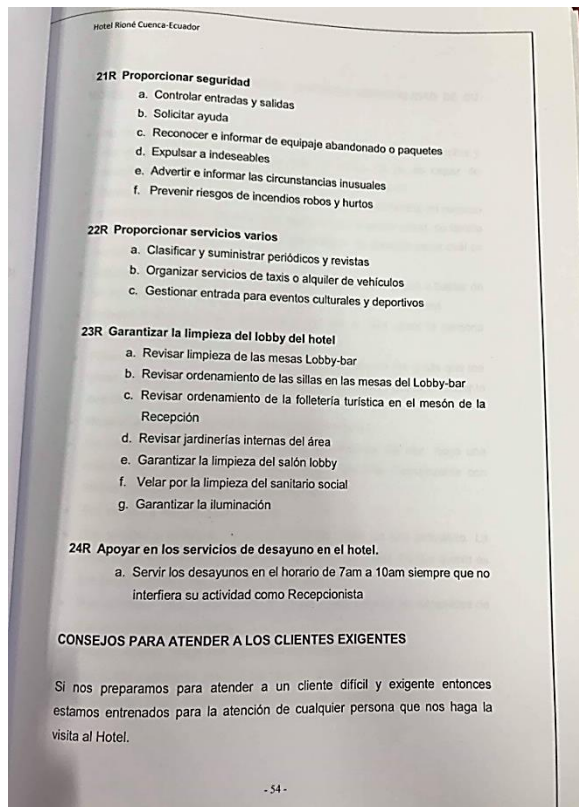


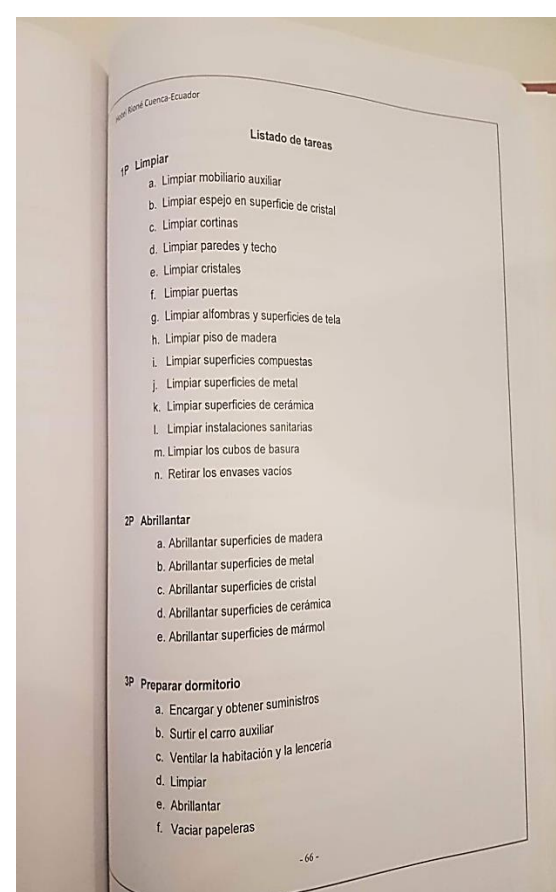
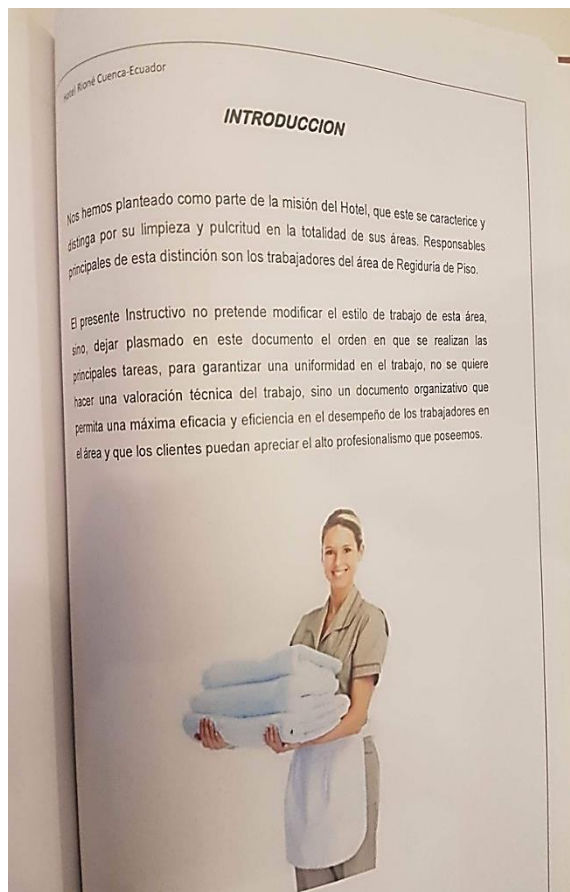
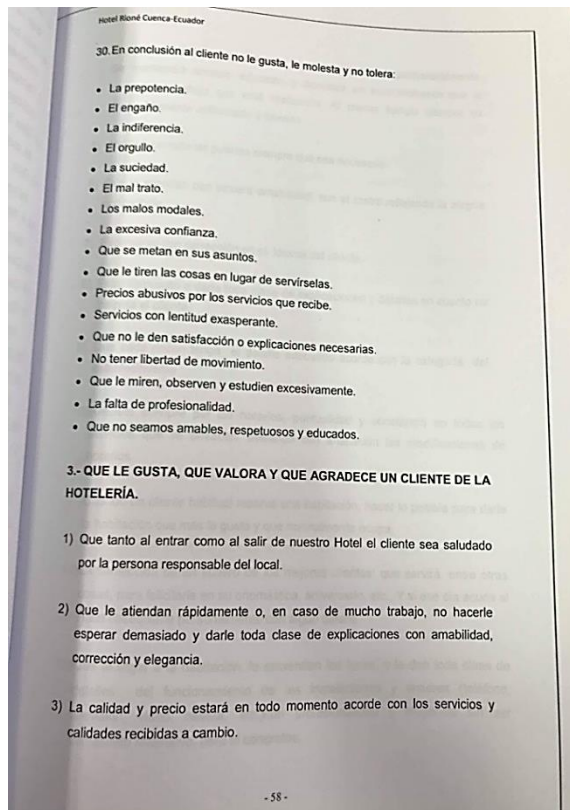


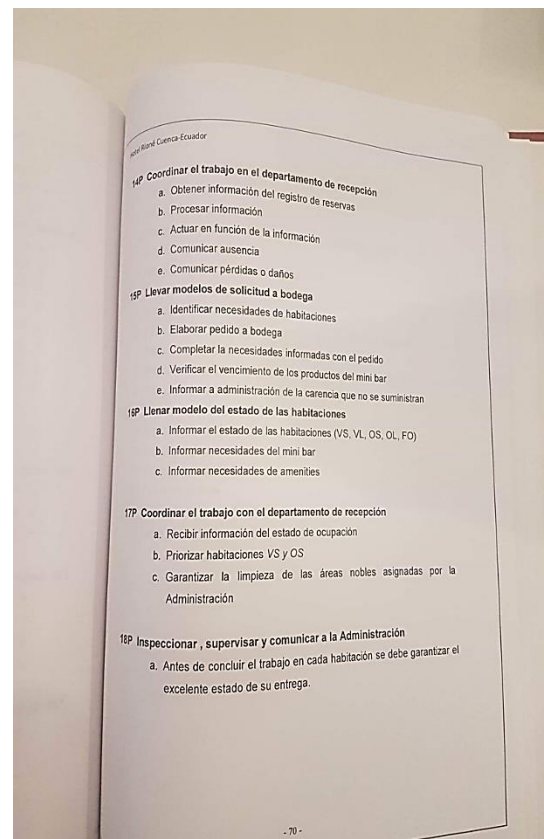
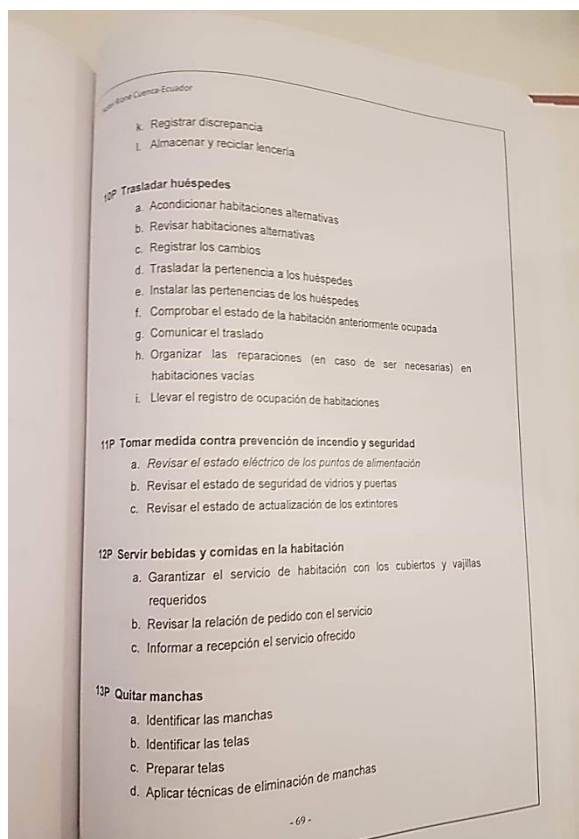
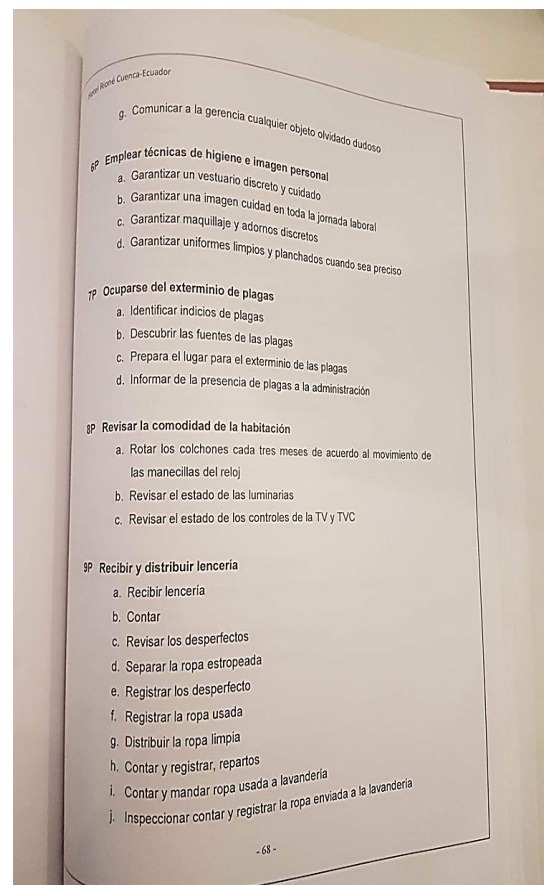
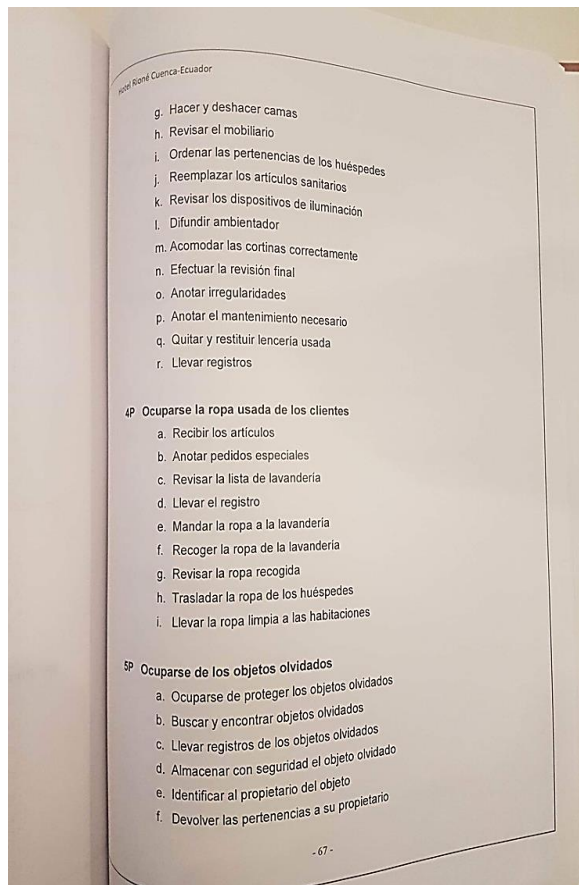


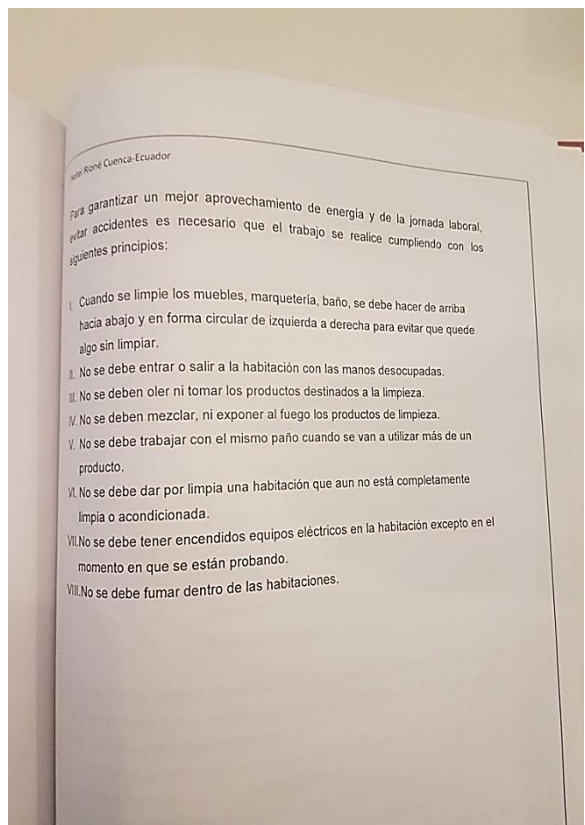
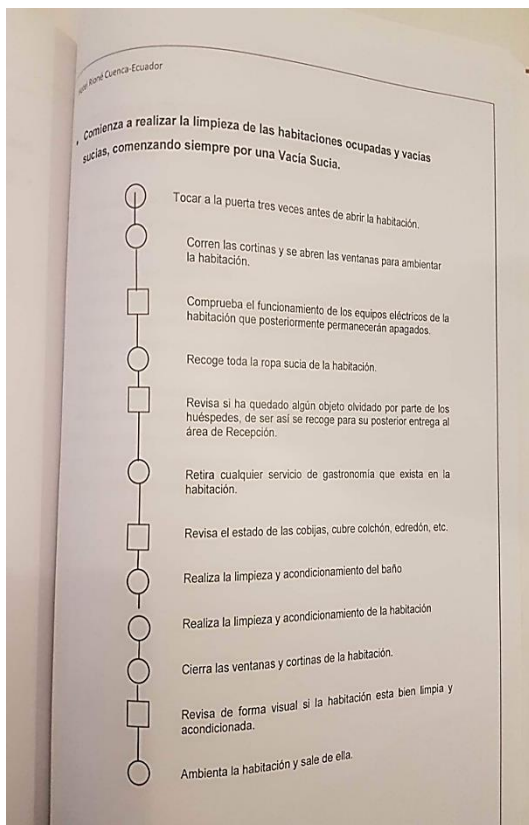
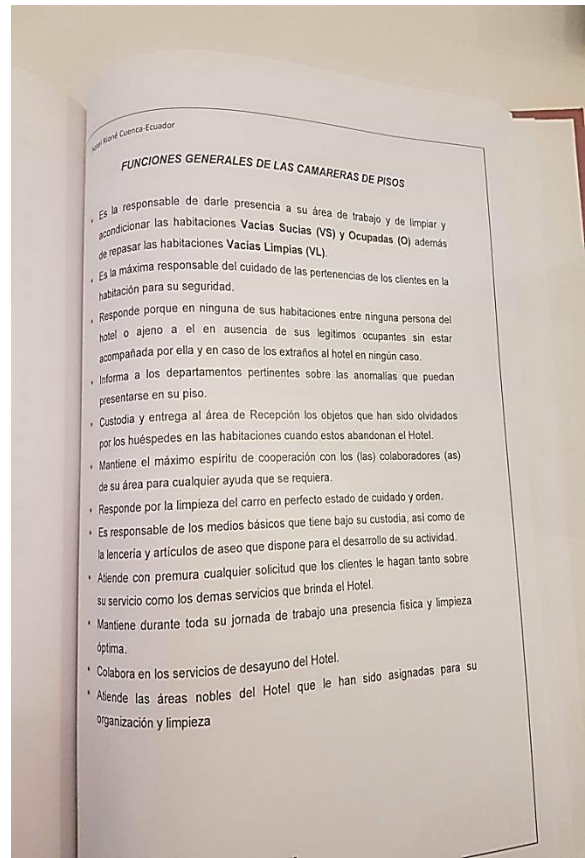
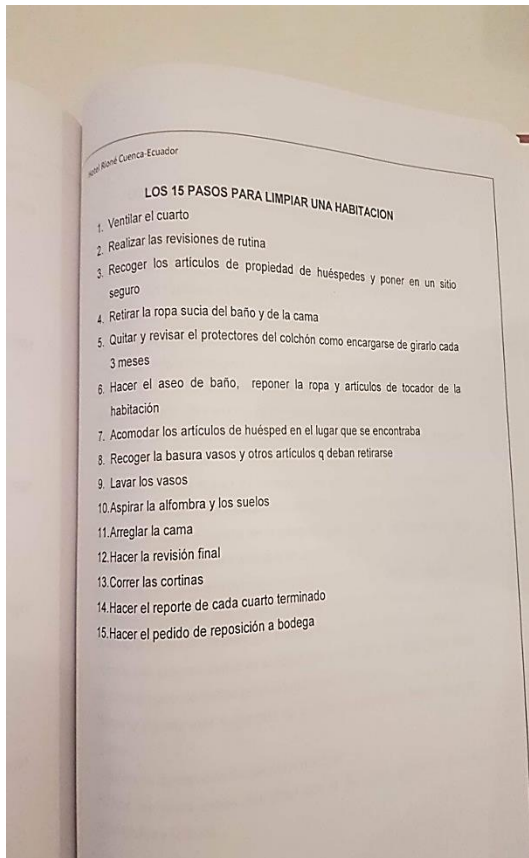














Hotel Riad Cuenca-Ecuador

Después de realizada la primera habitación Vacía Sucia, se debe alternar con una habitación ocupada, lo cual se debe hacer siguiendo el siguiente procedimiento :

- I. Tocar a la puerta tres veces antes de abrir la habitación.
- II. Corren las cortinas y se abren las ventanas para ambientar la habitación.
- III. Comprueba el funcionamiento de los equipos eléctricos de la habitación que posteriormente permanecerán apagados.
- IV. Retira cualquier servicio de gastronomía que exista en la habitación.
- V. Realiza la limpieza y acondicionamiento de la habitación.
- VI. Realiza la limpieza y acondicionamiento del baño.
- VII. Cierra las cortinas de la habitación.
- VIII. Revisa de forma visual si la habitación está bien limpia y .
- IX. Ambienta la habitación y sale de ella.

Para efectuar la limpieza de las habitaciones ocupadas, además de cumplir con los principios que fueron enumerados en el procedimiento de las vacías sucias, debe cumplir con los siguientes principios:

- I. No debe registrar bajo ningún concepto las pertenencias de los clientes.
- II. No debe sentarse, ni acostarse en la habitación.
- III. No debe mover de su lugar las pertenencias de los clientes.
- IV. No debe permitir la entrada a la habitación de ninguna persona.
- V. A no ser que el cliente lo solicite, no debe tratar de hacer la habitación cuando los clientes estén dentro.
- VI. No debe comenzar a entrar a las habitaciones hasta pasadas las 10,00 AM.

habitación... que se presenten en sus... debe

Vela por el orden y seguridad en su área.

En caso de que el cliente lo solicite realiza el cuidado de niños.

Atiende con cortesía y rapidez cualquier pedido que le hagan los clientes.

Su carro de trabajo debe quedar limpio, ordenado y vacío al finalizar la jornada laboral.

Revisa las habitaciones de su área

Reporta al área de Recepción si observa alguna anomalía en su piso.

COBERTURA

Con ese nombre se conoce a la invitación que se le hace al huésped a descansar

- o Si el huésped ha dormido hay que rehacer la cama
- o Se hace con la finalidad de brindarle más comodidad a los huéspedes y para una estadia más agradable a partir de las 6:30pm hasta las 9:00pm
- o Cierra cortinas (para oscurecer el ambiente)
- o Retirar el plumón doblándolo al pie de la cama
- o Prender la luz de la lámpara cabecera
- o Poner la sabana, el cobertor y la colcha de noche en una esquina de la parte superior y hacer un doblaje en triángulo
- o Reponer si fuera necesario artículo de tocador
- o Limpiar el baño

- 78 -

Hotel Riad Cuenca-Ecuador

FUNCIONES GENERALES DEL (DE LA) RECOGEDOR (A) DE BASURAS

Garantiza la recogida de basura de todas las áreas del Hotel.

Preparación de la jornada laboral
Recoge los materiales y equipos que necesita para el desarrollo de su labor.

Desarrollo de la jornada laboral

- Recoge la basura de todas las áreas de la instalación.
- Mantiene organizados los locales de basuras.
- Recoge y traslada los residuos de la elaboración de los alimentos
- Garantiza el estado de pulcritud y limpieza de las áreas dedicadas a los desperdicios y desechos.

Culminación de la jornada laboral

Vela porque los materiales y equipos que utiliza queden limpios y recogidos.

Hotel Riad Cuenca-Ecuador

ANÁLISIS DEL INGRESO ANUAL Y MENSUAL

Finanzas

Tipo de habitación	No. de habitación	Tarifa \$	Ponderación * habitación	Por ciento promedio ponderado
Simple	10	\$79*10=\$790	0.33	0.28
Doble	15	\$89*15=\$1335	0.5	0.47
Triple	3	\$129*3=\$387	0.1	0.13
Suit Doble	2	\$140*2=\$280	0.06	0.10
Total	30	=\$2792	1	

Total de ingresos= \$2792 por venta total con un 100% ocupación en el día.
\$2792/30hab=\$93.06 por habitación.

PONDERACION

30 hab * \$93.06 * 60% * 365= \$611404.20 anual
= \$50950.35 mensual
= \$1698.34 diario

30 hab * \$93.06 * 50% * 365= \$509503.50 anual
= \$42458.63 mensual
= \$1415.29 diario

- 92 -



Hotel Rioné Cuenca-Ecuador

GASTOS OPERACIONALES

G.O	Mensual	Diario	Diario 40%	Mensual 40%
Electricidad	650.00	21.00	8.66	260.00
Agua	151.00	5.03	2.00	60.00
Tv Cable & Telf	309.00	10.00	4.00	120.00
Telefonia fija	100.00	1.33	0.51	8.18
Gas	20.00	0.66	0.26	7.80
Gastos oficina	250.00	8.33	3.33	99.00
Mantenimiento equipos	60.00	2.00	0.80	24.00
Recargas cel.	40.00	1.33	0.50	16.00
Combustible	50.00	1.7	0.66	20.00
Web	20.00	0.6	0.27	8.00
Total	1650.00	51.98	20.99	622.98

AMENITIS

	Mensual	Diario	Diario 40%	Mensual 40%
Total	300.00	10.00	4.00	120.00

Hotel Rioné Cuenca-Ecuador

esto significa un promedio diario de: **22 huéspedes**

UTILIDAD POR HUESPED

Gastos totales / número de huéspedes a atender en el año=Costo unitario por pax.
 $\$209\,879.76 / 7884 = \26.62 Costo unitario por pax. Al 40% de Ocup.
 Si vendemos la estadia a una tarifa promedio de \$51,70 obtendremos una ganancia de \$25.18 para un 48% de ganancia

PUNTO EQUILIBRIO CON RELACIÓN AL NÚMERO DE PAX A RECIBIR

Gastos totales anuales= \$209 879.76 / Tarifa promedio \$93.06= PE
 $\$209\,879.76 / \$93.06 = 2\,255.31$ hab al año
 $2\,255.31 \text{ pax} / 12 \text{ meses} = 187.94$ hab mensual
 $187.94 \text{ pax} / 30 \text{ días} = 6.26$ hab diario

PUNTO EQUILIBRIO CON RELACIÓN AL INGRESO

$2\,255.31 \text{ hab al año} * 93.06 = \$209\,879.15$
 $187.94 \text{ hab al mes} * 93.06 = \$17\,489.69$
 $6.26 \text{ hab al día} * 93.06 = \582.56



Anexo 3: Entrevista a la Sociedad Ecuatoriana de Cirugía Plástica Reconstructiva y estética SECPRE con sede en Cuenca.

ENTREVISTA A SOCIEDAD ECUATORIANA DE CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA Y ESTÉTICA SECPRE CON SEDE EN CUENCA, PARA EL APOORTE DE TESIS DE GRADO DE LOS ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA

DATOS GENERALES

Nombre del profesional:

Ubicación del consultorio:

1. **¿Cuáles son las cuatro cirugías estéticas más frecuentes que usted realiza?**
2. **Basados en las cuatro cirugías estéticas más frecuentes. ¿cuál es el rango de edad en la que se encuentran los pacientes?**
 - a) 18 a 30
 - b) 31 a 40
 - c) 41 a 50
 - d) 51 o más
3. **¿Cuál es el tiempo de recuperación de las cirugías estéticas antes mencionadas?**
4. **¿Cuáles son los cuidados básicos que debe tener una persona después de una cirugía estética para que garantice su recuperación?**
5. **¿Cree que sea beneficioso que un hotel pueda ofrecer servicios que garanticen la recuperación de un paciente después de una cirugía estética?**

Gracias por su colaboración.



Anexo 4: Entrevista a Pacientes que Vienen a la Ciudad por Turismo Médico

ENTREVISTA A PACIENTES QUE VIENEN A LA CIUDAD POR TURISMO MÉDICO, PARA EL APOORTE DE TESIS DE GRADO DE LOS ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN HOTELERIA DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA

1. ¿De qué ciudad o país es usted?
2. ¿Qué edad tiene usted?
3. ¿Cuál es su sexo?
4. ¿Usted está acompañado por algún familiar?
Sí _____ No _____
Si su respuesta es sí, indique el número de personas que lo Acompañan. _____
5. ¿Cuál es la intervención quirúrgica que usted se realizó?
6. ¿Cuál es el tiempo estimado de recuperación según lo indicado por su médico tratante?
7. En su opinión ¿cree que resulte beneficioso, pasar su recuperación en un hotel en Cuenca que pueda ofrecer servicios y cuidados post operatorios?
Sí _____ No _____ Porque:
8. ¿Qué servicios cree usted que debería implementar en un hotel para garantizar una buena recuperación al paciente?
 - a)
 - b)
 - c)



9. En cuanto a la infraestructura, ¿qué cree usted que debería implementar un hotel para garantizar una buena recuperación al paciente?

a)

b)

c)

10. Para usted, ¿qué conocimientos debería tener el personal del hotel para garantizar una buena recuperación al paciente?

a)

b)

c)

Gracias por su Colaboración



Anexo 5: Costos de Inversión en la Infraestructura

COSTOS DE INVERSIÓN EN LA INFRAESTRUCTURA	
Descripción	Total
Pasamanos de la entrada del hotel	
Mano de obra	\$30.00
Material	\$270.00
Logo y pintura de estacionamiento	
Mano de obra	\$ 23,00
Material	\$ 30,00
Mostrador del lobby	\$ 120.00
Ducto de la lencería	
Ducto	\$ 570,00
Instalación	\$ 230,00
Baño de discapacitados público	
Mano de obra	\$ 680,82
Inodoro	\$120,66
Lavamanos	\$150,52
Accesorios para discapacitados (barras de sujeción)	\$700,00
Puerta de madera (incluye marco)	\$90,00
Piso cerámica Graiman	\$ 48,00
Cielo raso de estuco yeso liso	\$ 210,00
Costo diseño de interior del baño de discapacitados publico	
Diseño interior del baño	\$ 80,00



Mano de obra	\$127,20
Pintura cóndor color blanco	\$ 20,00
Papel tapiz	\$ 68,00
Pintura en paredes (dos manos)	\$ 205,80
Accesorios baño (jabonera, porta rollo papel higiénico)	\$43,00
Elementos decorativos (basurero, dos floreros)	\$56,00
Puerta corrediza del baño de la habitación	\$ 300.00
Reubicación de muebles y colocación de las barra de sujeción en el baño de la habitación	\$ 100.00
Total	\$ 4,273