



FACULTAD DE TURISMO Y HOSPITALIDAD ESCUELA DE HOTELERÍA Y
TURISMO

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA EMPRESAS PRODUCTORAS Y
ORGANIZADORAS DE EVENTOS PARA TRATAR TEMAS DE INCLUSIÓN
CON DISCAPACITADOS”

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos
para optar por el título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Profesora Guía

Yamil Bermeo

Autora

María José Romo Re

Año

2013

DECLARACIÓN DE LA PROFESORA GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

Yamil Bermeo

Licenciado en Administración de Empresas

CI.: 1708413925

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, qu se han cítalo las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

María José Romo Re

CI.: 1719140517

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis hermanos Estefanía y Gino por su apoyo incondicional y su motivación diaria para la realización de este proyecto; a mis profesores que han acompañado y guiado mi desarrollo profesional durante todos estos años de estudio, haciendo mi sueño de involucrarme en el tema de eventos una realidad.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo debo enteramente a mis hermanos Estefanía y Gino Andrés.

RESUMEN

El contenido del manual da un conocimiento general acerca de los eventos, de los tipos de clientes que asisten a eventos, de la perspectiva que tienen las personas con discapacidad referente a los eventos y su interés por ser parte de ellos. También habla acerca de protocolo, procesos y normativas que se deberían aplicar en un evento para adecuarlo y adaptarlo para recibir este tipo de cliente, capacitando y reforzando áreas de interés como el PEC (personal en contacto con el cliente), así como temas de accesibilidad enfocada hacia varios niveles, en relación al público objetivo, canalizando esta información de forma que se perciban los resultados que dará el emplearlo.

Uno de los objetivos que se enmarca en la realización de este proyecto, se creó en base a la satisfacción de expectativas y necesidades del cliente, a través de servicios especializados; es por esta razón que en el manual se explicará a detalle como cumplir con este objetivo, en base a experiencias y opiniones reales de personas con discapacidad que asisten a eventos comúnmente, asimismo de aquellos que no asisten y las razones que tienen para no hacerlo.

Finalmente se deberá a aplicar un proceso de retroalimentación y seguimiento para medir los resultados que se obtienen en el evento una vez utilizado el manual, el cual confirmará la existencia de beneficio mutuo que se puede lograr. El manual facilitará formatos de formularios y procesos para conseguir el cumplimiento de lo propuesto.

Cabe recalcar que el propósito principal es el establecer una relación de inclusión al tipo de cliente con discapacidad en la realización de eventos en el Ecuador.

ABSTRACT

The contents of the manual, gives a general knowledge about the different events that exist, the types of customers who attend these events, the perspective of the people with disabilities towards the events and their interest in being part of them. The manual talks about protocol, processes and standards that should be apply when you are planning to make an event with disable costumers. It also mentions the necessary training and strengthening in areas of interest such as the PEC (personal contact with the customer). As well topics such as accessibility issues when we are holding these types of events.

The main goal of the project is to create a manual based on the needs and concerns of a disabled customer. For this reason the manual will explain how to achieve the objective of including disabled customers to an event, based on actual experiences and opinions of people with disabilities who attended regularly events and also of those who do not participate, exploring as well, the reasons why they don't attend.

Finally, a feedback and monitoring process will be applied to measure the results obtained with the use of this manual, with the purpose to confirm that mutual benefit can exist. The manual will provide formats and processes that will help the user achieve the main goal, which is to include a disabled customer into an event.

It should be noted that the deep social purpose is to include the disable customer into the realization of events in Ecuador.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. Antecedentes.	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivos Generales.	4
1.3.2. Objetivos Específicos.	5
1.3.3. Formulación del problema.	5
1.3.4. Hipótesis del estudio.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Tema.	7
2.2. Marco Histórico.....	7
2.3. Marco Conceptual.....	8
2.4. Misión.....	14
2.5. Visión.....	14
2.6. Valores.....	14
CAPÍTULO III.METOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
3.1. Aplicación de la metodología.	17
3.2. Variables del macro entorno aplicadas en la Investigación. ...	19
3.2.1. Político – Jurídicas.....	19
3.2.2. Socio – Cultural.....	20
3.2.3. Tecnológica.....	21
3.3. Responsabilidad social corporativa aplicada al proyecto.	22
3.4. Encuestas y entrevistas.	23

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS RECOPIADOS	27
4.1 Definición de la muestra	28
4.2. Tabulación de datos y análisis de resultados	29
CAPÍTULO V. ANÁLISIS FINANCIERO.....	44
5.1. Inversión inicial.	44
5.2. Costos de producción del manual.....	45
5.2.1. Costo de producción con imprenta MITcreativo.	45
5.2.2. Costo total del proyecto.	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXO.....	50

CAPÍTULO I.

1.1. INTRODUCCIÓN

Las empresas productoras y organizadoras de eventos hoy en día en el Ecuador, ofrecen una amplia variedad de servicios en cuanto a la planificación de ceremonias de índole religioso, aniversarios, fiestas temáticas, conciertos, seminarios, congresos, eventos deportivos, eventos corporativos, entre otros. Para este tipo de eventos existen protocolos y procesos que se deben realizar en cuanto a la logística y planificación, los cuales están descritos paso a paso, involucrando procesos, manejo de crisis, y la distribución de tareas de todos los involucrados, con un mismo objetivo, crear un nivel de calidad alto en su producto final, que es la ejecución del evento como tal.

La propuesta de este proyecto es crear un manual que sirva de herramienta para los organizadores de eventos, con el cual se aprenda a trabajar temas de inclusión social a clientes con discapacidades, debido a que este segmento ha sido excluido en el mercado de los eventos durante años.

Hoy en día en países como el Ecuador, el gobierno propone proyectos de inclusión en varios ámbitos, haciendo que la población de personas con discapacidad reciba el apoyo necesario para dejar de ser parte de ese grupo excluido y empezar a desenvolverse en la sociedad en forma normal, lo cual antes tenía muchas limitaciones. Parte de estas limitaciones ha sido la inaccesibilidad para poder participar en eventos celebrados en la ciudad, del índole que sean; es un tema de toma de conciencia social que conlleva a un análisis interno de cada empresa para saber si está o no cumpliendo con un aporte social y asimismo con la ley (G. Cevallos, 2013).

Actualmente se celebran varios tipos de eventos, en los cuales se ofrecen servicios de calidad para sus participantes, con el fin de satisfacer sus expectativas y en algunos casos superarlas, este último punto mencionado delimita el éxito del evento.

Los motivos para asistir a un evento en general son, principalmente el interés del público objetivo por la temática del evento, festejos, entretenimiento, intereses políticos, temas corporativos de empresas privadas y públicas. En el caso de los deportistas que participan en todas las carreras planificadas sus motivaciones serán la auto superación, deseo de triunfo, participación y sobre todo la necesidad de pertenencia a un grupo o círculo social de deportistas de su disciplina.

Las personas con discapacidades físicas pueden tener los mismos incentivos para asistir a un evento, sin embargo el motivo para no hacerlo es la inseguridad a la que estarían expuestos, refiriéndonos a la falta de infraestructura, accesibilidad, personal capacitado y servicios específicos para ellos, que al igual que un cliente normal, consigan satisfacer sus necesidades en varios niveles.

Desde el inicio de la creación de eventos hasta nuestros días, estos se han manejado bajo protocolos que marcan procesos y estándares, creando una concordancia entre el tiempo, espacio, y personas involucradas en lograr el objetivo, que es la perfecta ejecución del evento. Con el paso de los años se ha elevado el nivel de profesionalismo en la organización de eventos, a medida que se incrementaron textos, protocolos, procesos estandarizados, los cuales facilitan la creación del evento, y culminan en la parte más importante que es la satisfacción del cliente.

Un tema a tomar en cuenta dentro de la demanda de los eventos, es que existe un segmento excluido que poco a poco gracias al apoyo de entidades públicas y privadas, se está volviendo parte de un gran proyecto de inclusión social. Este segmento es el del público con alguna discapacidad, que participa en eventos de forma voluntaria.

La participación voluntaria de las personas con discapacidad se consigue ofreciendo una serie de servicios a su disposición, tomando en cuenta que estos pueden llegar a tener requerimientos bastante específicos por el hecho de que deben ser seguros para ellos. La seguridad es uno de los valores más

importantes para este segmento, ya que son vulnerables a cualquier dificultad física que los impide desenvolverse socialmente de una forma normal, por esta razón, la aplicación del manual conducirá a la reducción de barreras físicas y sociales, creando un proyecto integrador para todo tipo de cliente.

1.2. Antecedentes.

“En el Ecuador, país localizado en el continente sudamericano, cuya población asciende a 14'306.876 habitantes (INEC, 2011) la atención inicial a la persona con discapacidad fue bajo criterios de caridad y beneficencia, para luego irse tecnificando progresivamente a partir de los años 50, a través de las asociaciones de padres de familia, personas con discapacidad e instituciones privadas.” (CONADIS, 2012, p.1).

“En la medida que es obligación del Estado ejecutar acciones tendientes a prevenir y atender los problemas de las discapacidades y procurar la integración social de las personas con discapacidad se consideró necesario actualizar la legislación en materia de discapacidades” (CONADIS, 2012, p.3).

“Es así como el 29 de Julio de 1992, el Honorable Congreso Nacional expide la Ley 180 sobre Discapacidades, proyecto preparado por la CIASDE con el propósito de coordinar las acciones que los organismos y las entidades de los sectores público y privado realizan para atender los problemas relacionados con las discapacidades” (CONADIS, 2012, p.3).

Dentro de los programas que propusieron dichas entidades, se realizaron minuciosos estudios y censos estadísticos con los cuales se obtuvo información acerca del número de personas con discapacidad que existen en cada provincia del Ecuador, asimismo se especifica la índole de la discapacidad y la tasa de crecimiento de esta población de forma periódica anual.

Según los datos del Consejo Nacional de Discapacidades, el número de discapacitados en la provincia de Pichincha figura entre los 51665 habitantes, de los cuales se tomaría en cuenta tan solo a la población de personas con discapacidad con mayoría de edad que podrían atender a eventos. (CONADIS, 2013).

Dentro de los problemas relacionados con las discapacidades, se debe tomar en cuenta el tema de la inclusión hacia estas personas en el ámbito de organización y producción de eventos de cualquier tipo, a excepción de eventos enfocados exclusivamente para ellos. En cualquiera de los casos se debe tomar conciencia de que este público puede llegar a ser un cliente potencial y que necesita atención de calidad y sobretodo tener acceso a las mismas oportunidades como todo ciudadano.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivos Generales.

Elaborar un manual destinado a toda empresa involucrada directa o indirectamente con la producción u organización de eventos, el cual determine directrices para aplicarlas mediante estándares de servicio que encaminen a la inclusión social de personas con discapacidad, con el cual se satisfagan las necesidades de este segmento amparadas por la Ley orgánica de discapacidades.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Plantear el diseño del manual de eventos para inclusión del tema de discapacidades, enfocado en tres pilares importantes, la accesibilidad, seguridad y capacitación canalizada a la atención al cliente con discapacidad.
- Analizar si las empresas productoras de eventos estarían interesadas en implementar servicios para facilitar la accesibilidad a eventos sociales y de otros tipos al segmento de personas con discapacidad.
- Conocer acerca de la viabilidad que tendrá la aplicación de este manual, a través de encuestas a personas relacionadas con la organización de eventos.
- Motivar al segmento conformado por personas con discapacidad a ser parte de las actividades programadas por la sociedad bajo un ámbito de comodidad y bienestar.
- Utilizar el manual como una herramienta y apoyo de las empresas productoras de eventos para la organización, administración, ejecución, control y supervisión de actividades en las cuales participan las personas con discapacidad.

1.3.3. Formulación del problema.

¿Cómo involucrar e integrar al segmento conformado por personas con discapacidad dentro de las actividades y eventos ofrecidos por las empresas organizadoras y productoras de eventos?

1.3.4. Hipótesis del estudio.

Las personas con discapacidad no asisten en forma regular a eventos, mientras que el público en general tiene una mayor participación, por tal razón, se desarrolla este proyecto, el cual se basa en proporcionar seguridad, confianza, motivación y accesibilidad arquitectónica y comunicacional.

El proyecto del Manual para empresas productoras de eventos para tratar temas de inclusión para personas con discapacidad propone la correcta utilización de herramientas aplicadas (información, educación, tecnología, derechos y leyes) para motivar a este segmento de personas a involucrarse activamente en todos los eventos que se desarrollen para la comunidad.

CAPÍTULO II. Marco teórico.

2.1. Tema.

Elaboración de un manual para empresas productoras y organizadoras de eventos para tratar temas de inclusión con discapacitados.

2.2. Marco Histórico.

El origen de los eventos, mucho antes de diversificarse en una gama de tipos como existen hoy en día, se centró en la organización de ferias comerciales de gran magnitud e importancia comercial mundial. Las ferias fueron la primera forma en la que los países empezaron a reunirse para comercializar sus productos y servicios y darse a conocer, centrándose en el principio básico de la oferta y la demanda. Las primeras ferias se organizaron en Grecia, con el tiempo mejoró el tipo de organización, diseño y tamaño de las mismas hasta convertirse en eventos proporcionalmente grandes que hasta el día de hoy siguen siendo una actividad de mueve muchísima gente y se considera como un movimiento económico significativo, comparado al turismo y la hotelería (Morales, A. 2011).

En el tema de la organización de eventos, cabe recalcar que existieron personajes en los cuentos mitológicos, así como en la historia medieval, como Fritz Karl Watel nacido en 1631 en Suiza, mejor conocido como Francois Vatel. Vatel fue uno de los mejores maestros de ceremonia que existieron en la historia de la humanidad. Su trabajo de mayor importancia toma lugar en el año de 1663, cuando es contratado por el príncipe Conde, para que trabaje en su palacio de Chantilly, en el cual se hace cargo de todos los eventos que se realizaban en el palacio, velando por cada uno de los detalles de la cocina, desde la perfección en la preparación de los platos, las compras de los mejores ingredientes, el personal de servicio así como sus ayudantes; de esta forma creó un protocolo impecable en el manejo de los eventos celebrados en Chantilly (Ariansen, J. 2006).

Como se nombra anteriormente, se habla de que los eventos también tienen un origen mitológico, pero, ¿en qué sentido? Dentro de todo evento existe un responsable u organizador que controla que todo se lleve a cabo bajo lo planeado utilizando un protocolo, dicho organizador o dueño del evento es llamado también anfitrión. El anfitrión cumple un papel importantísimo, y su origen parte del personaje Griego Anfitrión, esposo de Alcmene y padre de Hércules, quién abre las puertas de su casa, ofrece sus servicios e incluso comparte su esposa con Zeus (Herrera, R. 2013).

Se denomina anfitrión a la persona que organiza, convoca, invita y preside un acto, sea de la clase que sea. (Ramos, F. 2008, p.38)

2.3. Marco Conceptual

Para trabajar en el siguiente manual se definirán a continuación una serie de conceptos relacionados al tema.

Conceptos principales:

Briefing: De la palabra brief que significa información, memoria, informe. Todo evento cuenta con un claro itinerario a seguir, el brief, el cual definirá el trabajo a efectuarse, la asignación de recursos, los medios y soportes con los que se cuenta para llegar al objetivo de la mejor manera.

El briefing es una reunión cuyo fin es el de informar o definir oficialmente el trabajo a realizar y las tareas que incumben a los que participan.

Competencia: Un sentido de rivalidad, puede ser tomado en un sentido deportivo o en un mercado de ofertantes.

Campeonato: Se refiere a una competencia deportiva con diferentes fechas, clasificaciones y eliminatorias.

Conmemoración: Ceremonia hecha en recuerdo de un acontecimiento importante.

Concurso: Se refiere a la competición que puede darse entre distintos candidatos que buscan un premio.

Discapacidad: Una discapacidad es una condición del ser humano en la cual éste presenta dificultades para desenvolverse en su vida diaria, la causa de la discapacidad puede tener un origen físico o mental.

Discapacidad física: Ausencia o disminución de discapacidades motoras.

Discapacidad mental: Personas con capacidad intelectual disminuida.

Desmontaje: Desunión o separación de las piezas de algo.

Diseño: Capacidad de realizar algo bajo términos de creatividad, alguna imagen, arte, modelo, etc.

Discriminación: Lo contrario de igualdad en cuanto a los tratos humanos.

Espectáculo: Todo tipo de shows, pueden ser festivos, culturales, con presencia de público.

Evento: El concepto de evento puede tener dos partes, una en la cual el evento se relaciona con la palabra eventualidad y se refiere a un acontecimiento imprevisto. Su otro significado habla de una suceso que ya está previsto y programado, y puede ser de tipo social, artístico, deportivo entre otros.

Eventualidad: Situación que se considera que pueda suceder.

Exposición: es la acción y efecto de presentar algo para que sea visto, manifestarlo, hablar de algo para darlo a conocer.

Festival: Este término se puede referir a un show de música como un gran concierto de músicos de diferentes tipos que dure más de un día. En general, es un show de larga duración.

Inclusión: En el ámbito social, se refiere al acto de no integrar de todos los grupos de forma igualitaria.

Manual: es un documento práctico que permite comunicar algo de manera fácil, eficaz y de forma ordenada, a personas o grupos de personas, como empresas, en este caso, empresas relacionadas con la organización de eventos.

Los manuales llevan información sustancial y relevante acerca de un tema, por lo general relacionado con procesos específicos. La idea de crear un manual es que éste sea un texto de ayuda y guía informativa práctica y de fácil comprensión, acerca del manejo de temas de inclusión social con personas que posean algún tipo de discapacidad, en el proceso de organizar cierto tipo de eventos, como sociales y deportivos.

Montaje:

- a) Colocación o ajuste de las piezas de algo en el lugar correspondiente.
- b) Coordinación de todos los elementos de un espectáculo siguiendo el plan definido por un director.

Maratón: Carrera pedestre olímpica de resistencia dura y prolongada.

Organización (de eventos): El organizar algo trata de crear un sistema de coordinación entre personas, acontecimientos, tiempo y espacio, para lograr conseguir un objetivo determinado. En el caso de un evento, el organizarlo trata de conseguir como objetivo la ejecución y éxito del mismo, tal cual se planificó previamente.

Productora (de eventos): Es una empresa cuyo trabajo es el de prestar un tipo ser servicio al cliente, para organizar algún evento de tipo social, cultural, deportivo, empresarial, político, popular, religioso entre otros. Lo organiza siguiendo un proceso o protocolo determinado que por lo general sigue el siguiente orden, dada la reunión con el cliente se diseña y cotiza el evento,

cuando hay un acuerdo entre las partes, se realiza la producción en la fecha determinada, montaje, ejecución, desmontaje, y la evaluación de resultados.

Planificación: Realizar un orden en el que se cumplan objetivos y propósitos.

Producción: Del verbo producir, se asocia con las ideas de engendrar, procrear, criar, procurar, originar, ocasionar y fabricar.

Reunión: Se entiende por reunión a la agrupación de varias personas en un momento y espacio dados voluntaria o accidentalmente.

Segmento: Es una parte del resultado de dividir una población o un grupo, en grupos más pequeños que son internamente homogéneos o comparten características.

Servicio: Se entiende por servicio a las tareas desarrolladas intangibles, o no físicas creadas por una compañía para satisfacer las exigencias y necesidades de sus clientes. Un servicio ofrece una experiencia en lugar de algo material.

Torneo: Se entiende por torneo a aquel evento que implica una competencia entre diferentes partes (individuales o grupales). En un torneo, los participantes compiten por un premio a partir del desarrollo de diferentes tipos de actividades: deportivas, intelectuales, culturales, religiosas, de entretenimiento, etc. Por lo general, el torneo se desarrolla en varias etapas y supone avanzar a través de diferentes etapas en las cuales se van eliminando competidores.

Tabla 1, Tipos de eventos.

TIPOS DE EVENTOS	
Culturales	Festivales, cocteles, espectáculos de arte, exposiciones, ferias, etc.
Deportivos	Torneos, competiciones, campeonatos, maratones, etc.
Sociales	Fiestas benéficas, bodas, cumpleaños, etc.
Escolares	Fiestas de fin de curso, excursiones, reuniones de ex alumnos, fiestas de graduación.
Empresariales	Ferias, congresos, seminarios, inauguraciones, conferencias de prensa, negocios, etc.
Políticos	Campañas, debates, cenas de gala, conferencias de prensa, etc. Populares: conciertos, festivales, concursos, desfiles, etc.
Religiosos	Ceremonias religiosas, campamentos, viajes religiosos, etc.

Adaptado de: www.congresosgestac.es

Involucrando al tema de las discapacidades específicamente, se debe recalcar que el mismo se diversifica en algunas ramas que se explicarán a continuación. En primer lugar la definición de **discapacidad** como tal que se refiere a una condición del ser humano en la cual éste presenta dificultades para desenvolverse normalmente en su vida diaria.

Existen diferentes tipos de discapacidades, y sus orígenes más comunes son intelectuales, mentales, motrices, sensoriales.

“Las personas con **discapacidad intelectual** se caracterizan por tener limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades adaptativas para su edad y entorno social, tales como: Lenguaje, lectura, escritura, matemáticas, comprensión de conceptos abstractos, entre otros” (IMSS. 2012, p.1).

Las personas con **discapacidad mental** presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento (IMSS. 2012, p.1).

“Una persona con **discapacidad motriz** es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o las cuatro extremidades. Algunas de las razones por las cuales se presenta es como secuela de poliomielitis, artritis o parálisis cerebral” (IMSS. 2012, p.1).

“La discapacidad motriz también puede manifestarse como paraplejía (las piernas), cuadriplejía (las cuatro extremidades), amputaciones (ausencia de una o varias extremidades). Las personas con discapacidad motriz se desplazan de manera diferente, pueden realizar movimientos bruscos al caminar o pueden utilizar apoyos como: muletas, bastones, andaderas, órtesis, prótesis, ayudas especiales o sillas de ruedas” (IMSS. 2012, p.1).

Dentro de la **discapacidad sensorial**, están incluidas las personas con discapacidad visual y auditiva.

“Las personas con **discapacidad visual** son aquellas que tienen ceguera, que es la ausencia total de percepción visual, incluyendo la sensación luminosa o aquellas que presentan debilidad visual, es decir, la reducción significativa de la agudeza visual en un grado tal, que aun empleando apoyos

ópticos, no pueden actuar de manera independiente'' (IMSS. 2012, p.1).

''La **discapacidad auditiva** es la carencia, deficiencia o disminución de la capacidad auditiva. A las personas que perciben sonidos en grado variable y que en algunas ocasiones pueden utilizar aparatos auditivos, se les denomina personas hipoacúsicas. A las que no perciben absolutamente ningún sonido se les llama personas sordas totales'' (IMSS. 2012, p.1).

2.4. Misión

Crear un manual de protocolo para las empresas productoras de eventos, las cuales brindan servicios en forma especializada y profesional a todos sus clientes, incluyendo aquellos con discapacidades, satisfaciendo sus necesidades y superando expectativas.

2.5. Visión

Este proyecto se posicionará en un lapso de 1 año como modelo de manual número 1 en las empresas productoras de eventos para la implementación de servicios especializados a clientes con cierto tipo de discapacidad, en lo que se refiere a organización de eventos.

2.6. Valores

El desarrollo de este proyecto, se fundamentará tanto en valores humanos como empresariales, que se consideran importantes ya que el tema abordado toca un grado de sensibilidad del ser humano.

La propuesta formulada es la generación de servicios a través del valor agregado que se logrará al aplicar el manual, sin embargo, cabe recalcar que el beneficio principal de esto no es la ganancia económica del negocio de los eventos, sino la base de todo este proyecto, el cual se enfoca en satisfacción

de las expectativas y necesidades de un tipo de cliente determinado, los discapacitados.

Actitud: Es la forma en la que un ser humano expresa un comportamiento ante su entorno, a través de un proceso de aprendizaje donde se desarrollan conductas. En la psicología social se estudian estos comportamientos humanos para determinar reacciones ante diferentes acciones (Definición.de 2008).

Compromiso: Es una obligación dada por una palabra o promesa de cumplimiento, una persona se compromete a realizar algo cuando actúa a favor de cumplir objetivos planteados (Definición.de 2008).

Confidencialidad: Se refiere a la propiedad de cierta información autorizada a ser de conocimiento entre dos o más personas bajo parámetros de confianza (Definición.de 2008).

Ética: Parte de la filosofía que estudia el bien y el mal relacionado con el comportamiento humano y con la moral (Bastar, S. 2008).

Honestidad: Es un valor de los seres humanos, dado por la sociedad, la honestidad se fundamenta en la verdad, la justicia e integridad moral (Definición abc. 2007).

Igualdad: La igualdad es el trato idéntico y la ausencia de cualquier tipo de discriminación (Definición abc. 2007).

Orientación: Es la guía que se da bajo instrucciones acerca de algo que no se conoce, puede ser un lugar o un objetivo, por ejemplo la orientación laboral en una organización ayuda a los empleados a cumplir metas de desarrollo personal y laboral, entre otros (Definición.de 2008).

Profesionalismo: Este valor se basa en un conjunto de cualidades éticas, algunas mencionadas anteriormente. Al momento que una persona ejerce estos valores en su vida laboral, aún y cuando vaya en contra de alguna de sus creencias religiosas, morales, orientación sexual, etc., se vuelve un profesional,

ya sea este un abogado, doctor u organizador de eventos. (Valores éticos. 2013).

Respeto: Significa tolerar, valorar y aceptar a las demás personas, su forma de ser, su intelecto, su físico y en todas sus condiciones y preferencias religiosas, sexuales, morales, etc. Cuando mostramos respeto por alguien más lo hacemos con un trato amable y educado. Se considera que el respeto es fundamental en las relaciones humanas e interpersonales. (Miss, P. 2009).

Seguridad: Este es uno de los valores más importantes para este proyecto, ya que indica la existencia de un sentido de protección frente a peligros externos para la persona, estos peligros se encuentran en su entorno. Para contrarrestar este peligro se crean medidas y políticas que sirven de ayuda a la sociedad. En cuanto al manual de servicio, todo el protocolo se aplicará con el fin de crear un ambiente seguro en todo tipo de evento al recibir un invitado de capacidad física limitada (Definición abc. 2007).

Vocación de Servicio: Cuando una persona está entregada totalmente a alguna actividad que le gusta, y se siente satisfecha al complacer las necesidades de otras personas (Bastar, S. 2008).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Aplicación de la metodología.

La metodología de investigación aplicada en este proyecto de Elaboración de un manual para empresas productoras y organizadoras de eventos para tratar temas de inclusión con discapacitados; es **cualitativa**, dado que es un método aplicado a la investigación de un mercado específico para ofrecer soluciones de integración.

También se aplicó la metodología **descriptiva**, ya que se investigó acerca del comportamiento de las personas y su participación en la sociedad; se estableció recolección de datos y observación de campo, para la obtención de resultados reales y precisos, hechos que determinaron el desarrollo de este proyecto.

Actualmente el material de apoyo que se encuentra en el Ecuador en cuanto a servicio y protocolo en eventos es escaso, los textos publicados constan de protocolo enfocados en el servicio y actividades políticas, institucionales gubernamentales, en su mayoría congresos.

De igual manera hay textos acerca de banquetes, servicio de alimentos y bebidas, de manera bastante general. Dichos textos se venden en librerías de la ciudad de Quito y sus autores son ecuatorianos, algunos son material creado por universidades especializadas en la carrera de hotelería y hospitalidad como por ejemplo la Universidad de Loja.

El material encontrado acerca del trato con personas con discapacidad es de carácter pedagógico, útil para el estudio de docentes más no tiene nada que ver con la organización de eventos o los servicios relacionados en este tema.

Es importante tomar en cuenta que para la creación de este proyecto deberán considerarse una serie de **factores** influyentes en los que se basa su desarrollo:

La elaboración de este manual implica la creación de una herramienta aplicable al mercado de la organización de eventos, la cual oriente sus procesos de gestión hacia un desarrollo social inclusivo basado en criterios de responsabilidad social y ambiental, y que a su vez se contemple la plena integración de las personas con discapacidad.

El manual será dirigido a todos los prestadores de servicios relacionados con la organización de eventos, directa o indirectamente, es decir que éste servirá de guía a todos los involucrados en el evento que se esté realizando para aplicar normas que logren crear el ambiente requerido para recibir a personas discapacitadas.

La **inversión** del cliente es un factor clave, ya que determina la factibilidad del uso del manual. Tomando en cuenta que la inversión debe ser voluntaria y que el cliente reconocerá todas las áreas que se van a desarrollar y mejorar para el bien de su evento, es decir que el producto de la inversión será la creación de un valor agregado que beneficia mutuamente al organizador del evento y al cliente que recibe los servicios.

La **tecnología** en el tema de discapacidades se ha convertido en una herramienta con la cual se crean equipos que ayudan a aquellas personas que tienen limitaciones físicas o movilidad reducida. Estos equipos ortopédicos suelen ser sillas de ruedas, muletas, andadores, bastones, prótesis, entre otros. En el caso de las sillas de ruedas, la persona con discapacidad requiere de cierta accesibilidad arquitectónica que facilite su movilidad, para lo cual se utilizan rampas, ascensores, escaleras, elevadores alternativos, senderos, puentes, módulos sanitarios de un tamaño y adecuación específica, etc.

Los **servicios** son la base fundamental de todo el manual y el tema central del proyecto. La propuesta es crear y ofrecer servicios que sean una ventaja competitiva diferenciadora de otras empresas que organicen eventos, logrando ser más atractivos para el cliente en el mercado. Algunos de los servicios se nombrarán a continuación:

- El principal será el asegurar que todo evento cumpla con parámetros de accesibilidad, ya que es el mayor atractivo para el segmento de personas con discapacidad.
- Empleados capacitados en diferentes áreas, todos aquellos que sean parte de la cadena del servicio y que tengan contacto directo con el cliente, PEC.

3.2. Variables del macro entorno aplicadas en la Investigación.

3.2.1. Político – Jurídicas.

El CONADIS, conocido como el consejo nacional de igualdad de discapacidades, plantea una serie de normas y regulaciones para diferentes áreas, las cuales apoyan a la persona con discapacidad en el Ecuador, ya sea económicamente, o en diferentes temas como salud, educación, reconocimiento e igualdad de oportunidades con todos los ciudadanos (CONADIS, 2013).

Los programas de la Vicepresidencia de la República del Ecuador, plantean una de las formas de apoyo desde el año 2010, dando una remuneración económica a toda persona que posee un 40,5% de discapacidad intelectual o física severa. Este bono de \$240 dólares mensuales lo adquieren los familiares que se hacen cargo completamente de ellos, y se encuentran en condiciones de pobreza extrema (Vicepresidencia, 2013).

Dentro de los planes de ayuda existe también el programa "Joaquín Gallegos Lara", el cual consiste en brindar capacitaciones en temas de autoestima, derechos, salud y nutrición, a estas familias que poseen integrantes con discapacidad.

La situación política del Ecuador actualmente es estable, lo cual permite que el entorno ofrezca atracción para invertir en eventos a realizarse en la ciudad, la promoción brindada por parte de las entidades gubernamentales ayuda a

obtener grandes eventos a nivel internacional, como por ejemplo, las ferias de turismo.

Las leyes relacionadas con las discapacidades benefician al mercado de organización de eventos, dado que las normativas son mandatorias para la inclusión de este segmento de mercado.

3.2.2. Socio – Cultural.

La identidad del Ecuatoriano con el paso del tiempo ha adoptado varias actitudes que vienen de la influencia de culturas extranjeras, y hoy en día se toman como si fueran propias. Por ejemplo en el mes de Octubre la fiesta de Halloween o Noche de Brujas. Otra de las fechas inmersas en nuestra cultura, la cual genera un movimiento social y económico significativo, es el 14 de Febrero, día del amor y la amistad o de San Valentín. Fecha que se celebra alrededor del mundo el mismo día, y que en Colombia se celebra en el mes de Septiembre.

A pesar de que el Ecuador no es uno de los países con más feriados en Latinoamérica, sí celebra 10 fechas importantes entre cívicas y religiosas en las cuales la gente no trabaja, y se dedican a realizar turismo interno, por lo general viajan de ciudad a ciudad, y lo más común es que las personas de la sierra visiten las costas ecuatorianas con familia o amigos.

Tabla 2, Listado de feriados en el Ecuador con sus respectivas fechas.

FESTIVIDAD	FECHA
Año Nuevo	31 de Diciembre y 1 de Enero
Carnaval	11 y 12 de Febrero
Semana Santa	Viernes Santo según calendario
Día del trabajo	1 de Mayo
Batalla de Pichincha	24 de Mayo
Primer Grito de independencia	10 de Agosto
Independencia de Guayaquil	9 de Octubre
Día de difuntos e independencia de Cuenca	2 y 3 de Noviembre
Fundación de la ciudad de Quito	6 de Diciembre
Navidad	25 de Diciembre

Adaptado de: <http://www.turismo.gob.ec>

El hecho de contar con estas fechas festivas y de feriados nacionales genera un beneficio en cuanto a la posibilidad de generar negocio utilizando todas estas fechas como motivos para realizar eventos.

3.2.3. Tecnológica.

Al tratar con un segmento de clientes con necesidades tan específicas debemos acudir a la ayuda de la tecnología, que nos permite tener acceso a la elaboración de equipos y maquinaria para facilitar la vida diaria de la persona con discapacidad y para la adecuación de un evento.

En el Ecuador actualmente no es difícil conseguir equipos ortopédicos, se venden y distribuyen tanto en centros de salud pública como privada, locales comerciales especializados, distribuidoras, fundaciones e importadores directos. La mayoría de los productos son importados desde países como China y Estados Unidos, sus precios son mayores a los equipos elaborados en el país.

En el caso de productos para personas con discapacidad sensorial, es decir visual y auditiva, también existen proveedores nacionales, como imprentas de

material en Braille. Los aparatos auditivos se consiguen en locales comerciales especializados, centros de salud pública y privada, fundaciones, y sus costos varían dependiendo si fueron fabricados en el Ecuador o no.

La indumentaria para la accesibilidad en espacios se construye con materiales de construcción nacionales e importados, sus costos varían pero no son elevados. Ascensores, rampas, escaleras, módulos sanitarios, suelen ser importados de países como China, Alemania, Estados Unidos entre otros, algunas veces se reciben donaciones de estos equipos por parte de países como Japón.

Existe un beneficio para las empresas organizadoras de eventos y para el cliente en cuanto a la posibilidad de tener todos estos equipos a su alcance para poder adquirirlos y venderlos como servicios, pero a pesar de que exista producto nacional con buena tecnología y calidad, es un poco limitado, ya que su producción y comercialización no son masivas. Por esto no es fácil adquirir estos productos, además de la falta de publicidad de las empresas que se dedican a este negocio.

3.3. Responsabilidad social corporativa aplicada al proyecto.

La responsabilidad social corporativa es un modelo que se aplica en todo el mundo ya que se acopla a una importante tendencia relacionada con el desarrollo sostenible; en el Ecuador se aplica de igual manera, es por esto que se buscó como relacionar al proyecto con este tema.

El manual ofrece la oportunidad de crear un valor agregado en las empresas que lo apliquen, a través de actividades que aporten a la inclusión social de personas con discapacidad en el tema de los eventos; esto a la vez generará beneficios para las empresas enfocados en tres pilares importantes: la responsabilidad social, que es el trabajo con la comunidad, la responsabilidad económica, tomando en cuenta el dinero como el recurso para aplicar este modelo y finalmente la responsabilidad ambiental, en la cual se trata de reducir el impacto ambiental que causa el uso de materia prima y energía.

Este manual será de publicación gratuita. Tendrá una sola versión impresa como trabajo final de presentación y no requerirá de copias físicas, ya que estas no aportan a la sustentabilidad de materia prima y recursos naturales, por la misma razón estará disponible de forma virtual.

La Ley Orgánica de discapacidades promueve el apoyo a la inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de manera mandataria, lo cual hace que todos los sectores del mercado, ya sean públicos o privados, se vean obligados a participar y desarrollar proyectos de responsabilidad social. Dado esto, se considera que la aplicación de este manual en las empresas relacionadas con eventos será un aporte para esta misma causa.

La elaboración de este manual implica la creación de una herramienta aplicable al mercado de la organización de eventos, la cual oriente sus procesos de gestión hacia un desarrollo social inclusivo basado en criterios de responsabilidad social y ambiental, y que a su vez se contemple una integración total de las personas con discapacidad.

El manual será dirigido a todos los prestadores de servicios relacionados con la organización de eventos, directa o indirectamente, es decir que éste servirá de guía a todos los involucrados en el evento que se esté realizando para aplicar normas que logren crear el ambiente requerido para recibir a personas con discapacidad.

3.4. Encuestas y entrevistas.

Para el reclutamiento de información pertinente al proyecto, se realizaron dos tipos de encuestas, una direccionada a personas expertas que trabajan a diario en la organización de eventos de varios tipos.

Encuestas a organizadores de eventos

***1. ¿Trabaja usted en una empresa relacionada con la organización de eventos?**

SI
 NO

2. ¿Qué tipo de eventos realiza? Puede escoger más de una opción.

Sociales
 Corporativos
 Deportivos

***3. ¿Ha realizado algún evento en el cual participen personas con discapacidad?**

SI
 NO

***4. ¿En caso de haber tenido asistencia de personas con discapacidad en sus eventos, ha preparado o adecuado el lugar de alguna manera específica para recibirlos?**

SI
 NO

SI (especifique de qué manera)

***5. ¿Conoce acerca de las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad en un evento de la índole que sea?**

SI
 NO

***6. ¿Tiene conocimiento acerca de los derechos y obligaciones que tiene usted como prestador de servicios en cuanto al tema de accesibilidad según la Ley Orgánica de Discapacidades?**

SI
 NO

***7. ¿Conoce usted acerca de la existencia de un segmento de personas con discapacidad que tiene interés en asistir a sus eventos?**

Si
 No
 No pero me interesaría tener conocimiento

***8. ¿Le interesaría vender sus eventos al segmento de personas con discapacidad?**

Sí
 No

***9. ¿Conoce usted algún documento, manual o guía que le informe acerca de cómo realizar eventos con participación de personas con discapacidad?**

Sí
 No
 Sí (¿cuál?)

***10. En caso de que este tipo de documento, manual o guía acerca de cómo realizar eventos con participación de personas con discapacidad, se encuentre disponible en el mercado, ¿estaría dispuesto a adquirirlo?**

Sí, (en el caso de estar interesado en adquirir un manual de este tipo, el cual incluya 2 capacitaciones para su uso).
¿cuánto estaría dispuesto a pagar por el mismo?

a) \$100 a \$150
 b) \$150 a \$250
 c) \$350 a \$450
 d) No me interesaría

No (¿por qué razón?)

Listo

Figura 1, Encuesta para Organizadores de Eventos.

La segunda encuesta se realizó a un segmento de personas de un rango de edad de 20 a 50 años de edad del norte de la ciudad de Quito, para saber acerca de su interés y motivación en asistir a eventos.

Encuesta a clientes potenciales que asisten a eventos regularmente:

Personas que asisten a eventos

***1. ¿Le gusta asistir a eventos?**
Si la respuesta es no, deje de contestar la encuesta.

SI
 NO

2. ¿Cuáles son sus principales intereses para asistir a un evento? (Señale hasta 3)

a) Entretenimiento b) Festejo c) Laborales/profesionales d) Políticos e) Educativos/académicos f) Temas informativos g) Temas promocionales y de publicidad h) Relaciones públicas i) Artísticos/culturales j) Benéficos k) Deportivos l) Empresariales

***3. De los siguientes, ¿qué factores le parecen los más importantes en cuanto un evento? En orden del 1 al 5, en donde 1 es lo más importante y 5 lo menos importante.**

	1	2	3	4	5
Organización	<input type="radio"/>				
Servicio	<input type="radio"/>				
Shows y entretenimiento	<input type="radio"/>				
Calidad y variedad de comida y bebidas	<input type="radio"/>				
Seguridad y accesibilidad	<input type="radio"/>				

Otro (especifique)

***4. Por lo general, ¿cuál es la manera por la cual usted se entera de un evento?**

a) Es invitado
 b) Ve información vía internet, redes sociales, publicidad y medios y se inscribe
 c) Entra al evento por que le llamó la atención al pasar

Otro (especifique)

Figura 2, Encuesta para Personas que asisten a Eventos.

Entrevista a Germán Cevallos, gerente del proyecto de integración laboral de la Vicepresidencia de la República del Ecuador, profesional experto en el tema de discapacidades.

1. ¿Considera que el segmento de personas con discapacidad tiene interés por atender a eventos?
2. ¿Considera que las personas con discapacidad física, tienen mayor interés por atender a eventos que las personas con discapacidad sensorial y auditiva?
3. ¿Qué pasa con los discapacitados sensoriales, por qué razones se dificulta más que asistan a eventos?
4. ¿Qué tipos de requerimientos especiales tienen las personas con discapacidad física para poder desenvolverse normalmente, y que tipos de requerimientos solicitarían para encontrar un evento seguro y de su agrado?
5. ¿Existen fundaciones y proyectos de inclusión social a personas discapacitadas?
6. ¿Qué tipos de proyectos?
7. ¿Qué se realiza?
8. ¿Se relacionan con eventos?
9. ¿Cómo manejan el protocolo o procesos en un eventos cuando asisten personas con discapacidad?
10. ¿Con qué proveedores de equipos especiales trabajan?
11. ¿Es fácil encontrar equipos accesibles en precio y calidad para las personas con discapacidad?
12. ¿Qué consejos, recomendaciones me daría para agregarlas a mi manual?
13. ¿Considera que mi manual es aplicable a nuestra sociedad?

Figura 3, Entrevista a profesional experto en el tema de discapacidades.

Anexo 2: Entrevista a profesional experto en el tema de discapacidades.

En base a esta información, se solventaron dudas acerca del conocimiento de temas de inclusión a personas con discapacidad, además se descartó la existencia de un manual igual o similar que se esté utilizando o que se encuentre disponible en el mercado Ecuatoriano.

CAPÍTULO IV: Presentación y análisis de datos y resultados recopilados.

La siguiente información se basa en la entrevista al Ing. Germán Cevallos, gerente del Proyecto de Integración Laboral de la Vicepresidencia de la República, realizada en Quito el 20 de Junio de 2013.

Actualmente en el Ecuador, la entidad encargada de desarrollar proyectos con temas de discapacidades es la Secretaría de Discapacidades, la cual es nueva y forma parte de los proyectos desarrollados por la Vicepresidencia de la República. Esta secretaría se encarga de manejar proyectos muy grandes como: Proyectos solidarios, Fundación Joaquín Gallegos, Órtesis y Prótesis, Auditivo, Fundación Manuela Espejo (Cevallos, G. 2013).

De las mencionadas anteriormente, se derivan alrededor de 190 proyectos de emprendimiento, estimados en casi 2 millones de dólares, los cuales se desarrollarán sin un límite de tiempo (Cevallos, G. 2013).

En cuanto a manuales, normas, leyes y protocolo existentes para trabajar con temas de discapacidades, el único documento legal vigente que se aplica es la Ley Orgánica de Discapacidades, en el cual deberán basarse todos los temas relacionados con personas con discapacidad, es decir que este Manual para empresas productoras y organizadoras de eventos para tratar temas de inclusión con discapacitados, se fundamentará en la ley.

Después de haber investigado en el internet, en bibliotecas virtuales, en bibliotecas de la ciudad de Quito, entidades públicas y privadas, como la Vicepresidencia de la República; habiendo realizado encuestas y entrevistas a diferentes profesionales relacionados con el tema de organización de eventos y de discapacidades correspondientemente, se pudo concluir que en el Ecuador no existen manuales similares al que se está desarrollando en este proyecto de tesis; ni de protocolo, ni de procesos, ni de temas de eventos relacionados con personas con discapacidad.

Por lo mismo se considera que este manual será un material innovador y podrá servir de base para la creación de otros manuales de protocolo para eventos en el futuro.

4.1 Definición de la muestra

Muestra para encuesta a organizadores de eventos:

Se aplicó la siguiente fórmula

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (n - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Figura 4, Fórmula para toma de muestra.
Adaptado de: Yamil Bermeo

Donde la variable fue de 250, cantidad de empresas de eventos inscritas en varios directorios de empresas relacionadas con este tema. La encuesta fue contestada por profesionales que trabajaban en diferentes empresas de este tipo, siendo la muestra de 77 personas a ser encuestadas.

Muestra para encuesta a personas que asisten a eventos:

Este valor de la muestra se obtuvo de la comparación entre los censos poblacionales realizados en los años 2001 y 2011 en el Ecuador.

	POBLACIÓN	48% DE LA POBLACIÓN DE QUITO TIENE 20 A 50
POBLACION QUITO 2001	757278	363493.44
POBLACION QUITO 2011	2,239,191	1074811.68
APLICADA LA FORMULA	$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (n - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$	
CANTIDAD DE LA MUESTRA		177

*Figura 5, Muestra para encuesta a personas que asisten a eventos.
Adaptado de: INEC. 2011*

La fórmula aplicada tiene valores constantes y variables, en este caso la variable pertenece al segmento de la población Quiteña activa y potencial para la participación en eventos que van desde los 20 a 50 años de edad.

4.2. Tabulación de datos y análisis de resultados

Tabulación de encuestas a organizadores de eventos:

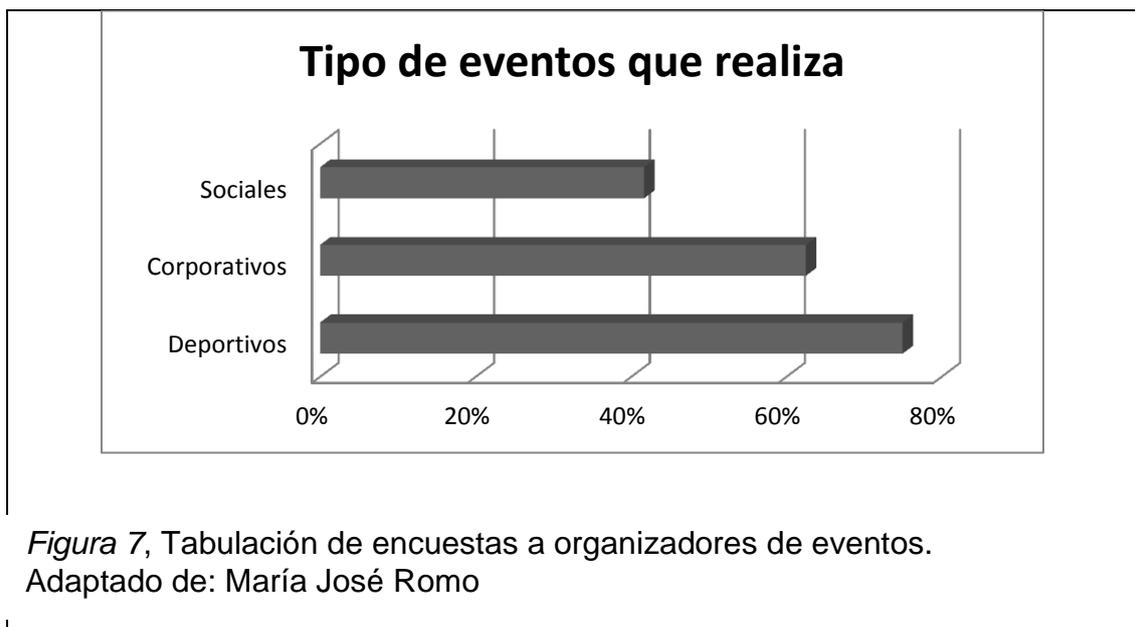
Pregunta 1: ¿Trabaja usted en una empresa relacionada con la organización de eventos?



Interpretación:

La figura muestra que el 96% de los encuestados trabajan en temas relacionados con empresas de organización de eventos. El 4% rechazó la encuesta

Pregunta 2: ¿Qué tipo de eventos realiza? Puede escoger más de una opción.

**Interpretación:**

Los encuestados tuvieron la oportunidad de escoger más de una opción para indicar el tipo de eventos a los cuales se dedican. En donde el 75% contestó que realizan eventos deportivos, al mismo tiempo que en un 63% de los mismos trabajan en eventos corporativos y el 42% en eventos sociales.

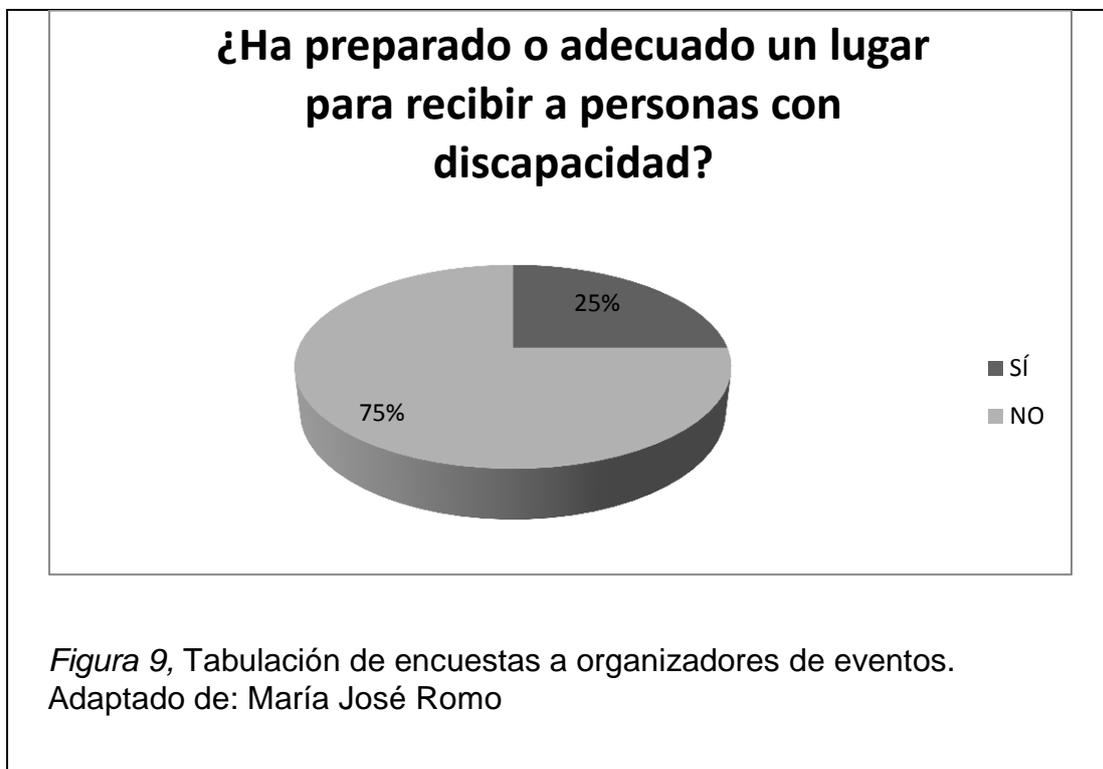
Pregunta 3: ¿Ha realizado algún evento en el cual participen personas con discapacidad?



Interpretación:

En la figura anterior se obtuvo el resultado de un 58% de encuestados que sí ha realizado eventos en donde participaron personas con discapacidad.

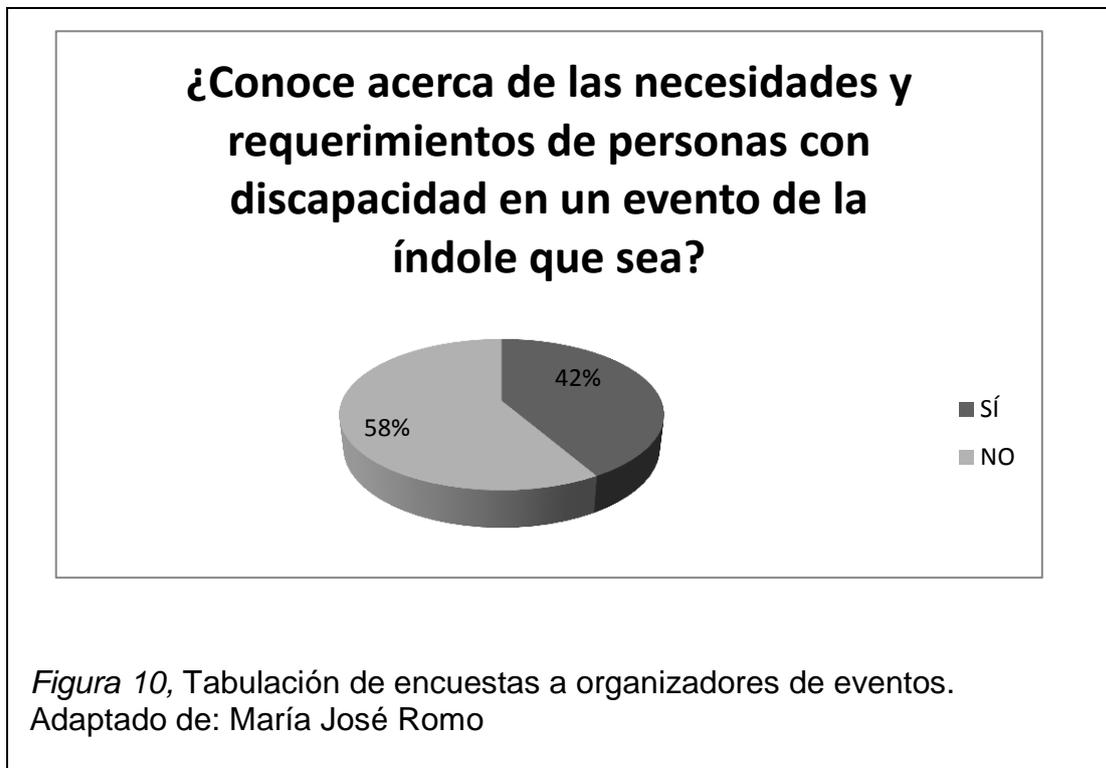
Pregunta 4: ¿En caso de haber tenido asistencia de personas con discapacidad en sus eventos, ha preparado o adecuado el lugar de alguna manera específica para recibirlos?



Interpretación:

A pesar de que en el cuadro anterior se indicó un índice de organizadores de eventos que tuvieron la participación de personas con discapacidad de alguno de sus eventos, en esta pregunta se confirma que el 75% de los mismos no realizó ningún tipo de preparación para recibir a este segmento.

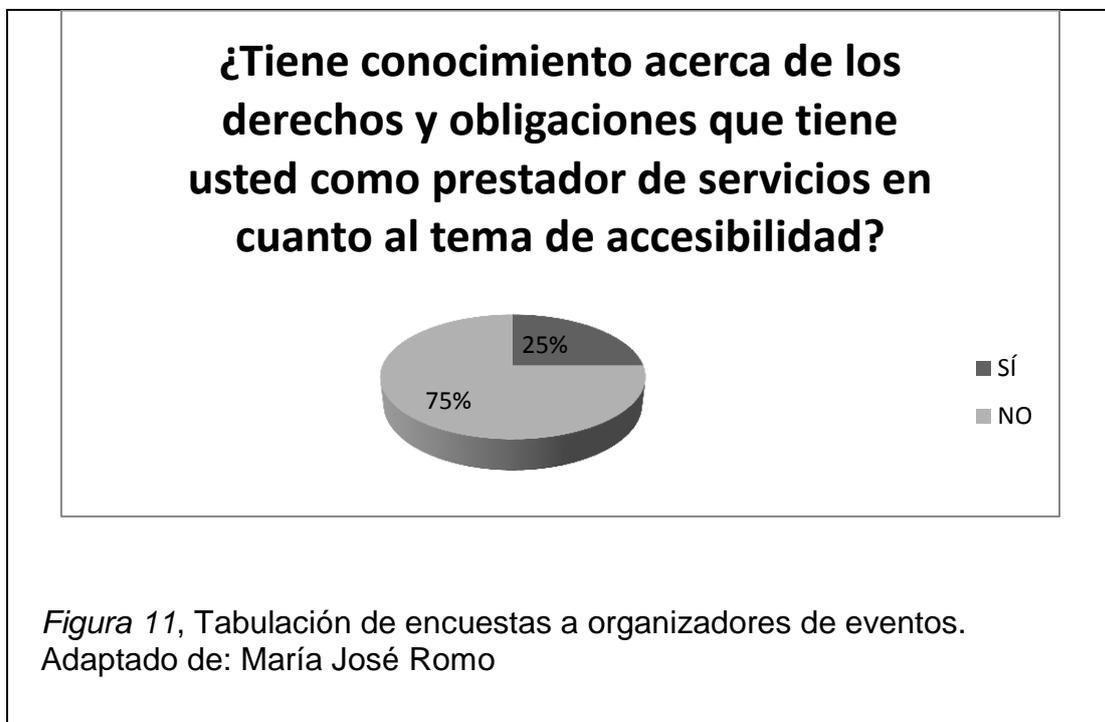
Pregunta 5: ¿Conoce acerca de las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad en un evento de la índole que sea?



Interpretación:

La figura indica que la mayoría de organizadores de eventos no conoce las necesidades del segmento de clientes con discapacidad, por lo tanto se puede deducir que es necesario que los organizadores se informen sobre los requerimientos de este mercado.

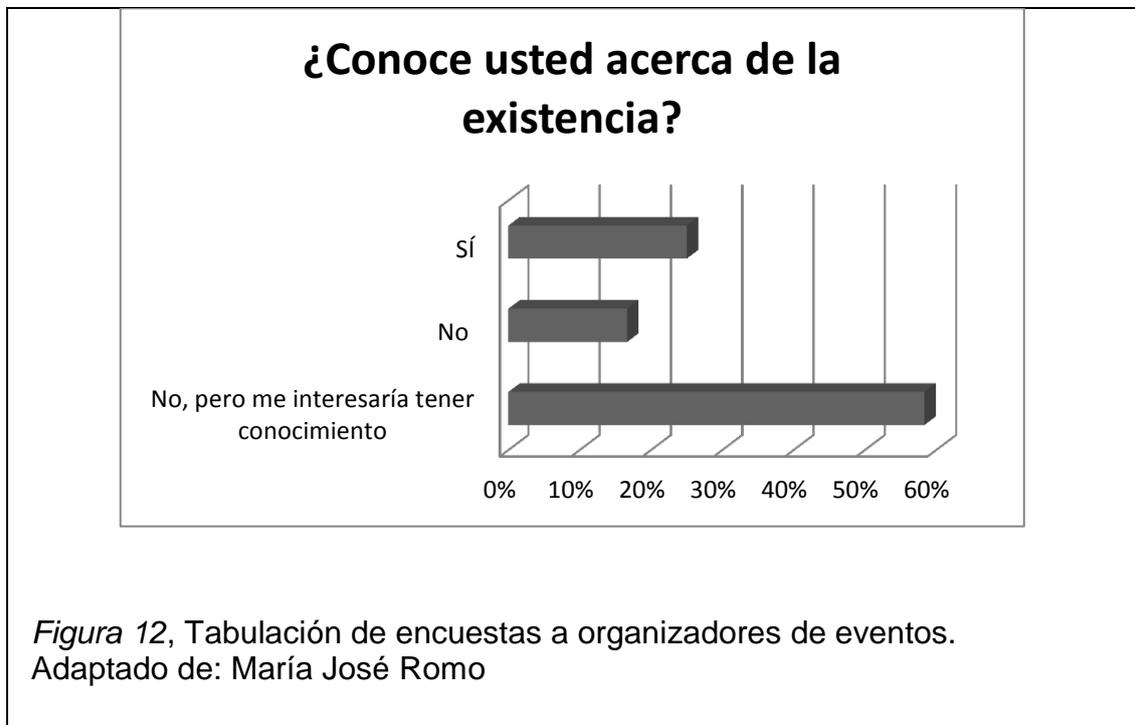
Pregunta 6: ¿Tiene conocimiento acerca de los derechos y obligaciones que tiene usted como prestador de servicios en cuanto al tema de accesibilidad según la Ley Orgánica de Discapacidades?



Interpretación:

El 75% de la muestra encuestada indicó que no tiene ningún tipo de conocimiento acerca de sus obligaciones como prestador de servicios ante el segmento de discapacidades en específico, lo cual revela una falta de manejo de información de las entidades públicas, siendo estas las encargadas de difundir y regular las leyes.

Pregunta 7: ¿Conoce usted acerca de la existencia de un segmento de personas con discapacidad que tiene interés en asistir a sus eventos?



Interpretación:

La figura indica que la mayoría de personas encuestadas no tienen conocimiento acerca de las personas con discapacidad como uno de los segmentos a los cuales venden sus eventos, sin embargo existe un gran interés por tener información sobre este tema. Este sería como un indicativo de que el manual sería una buena herramienta que contrarreste esta necesidad de los organizadores de eventos.

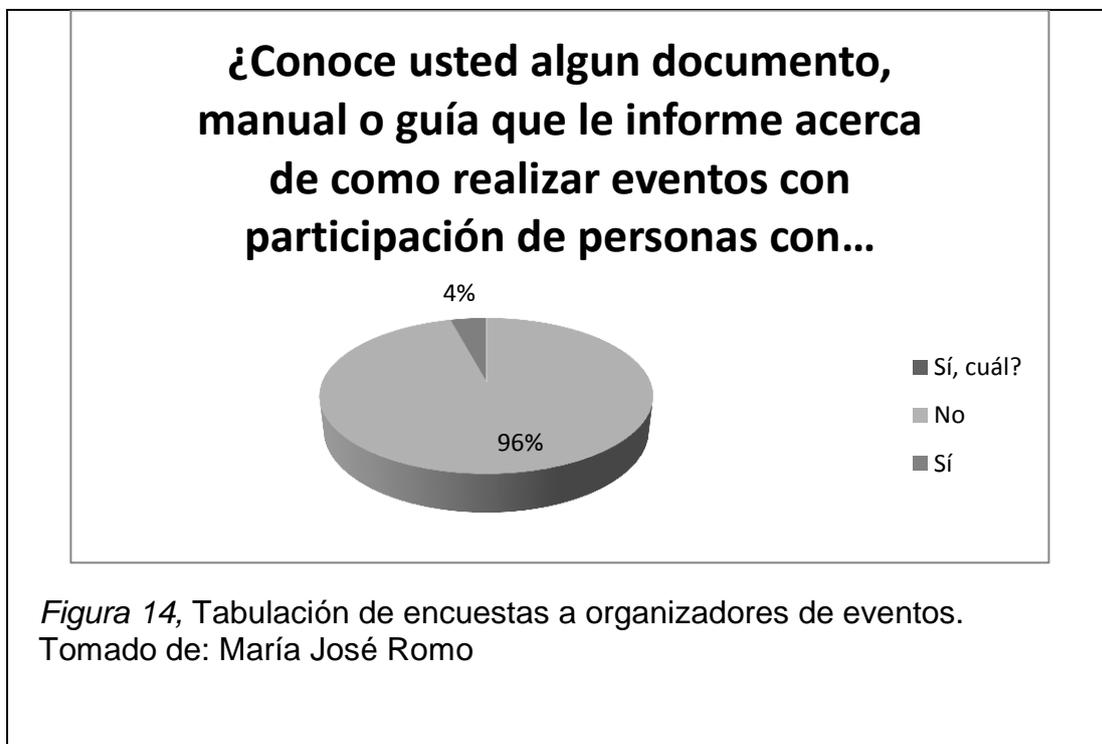
Pregunta 8: ¿Le interesaría vender sus eventos al segmento de personas con discapacidad?



Interpretación:

Se demostró un gran interés y apertura de los encuestados ante esta pregunta, lo cual demostró la factibilidad de aplicar el manual en las empresas de eventos.

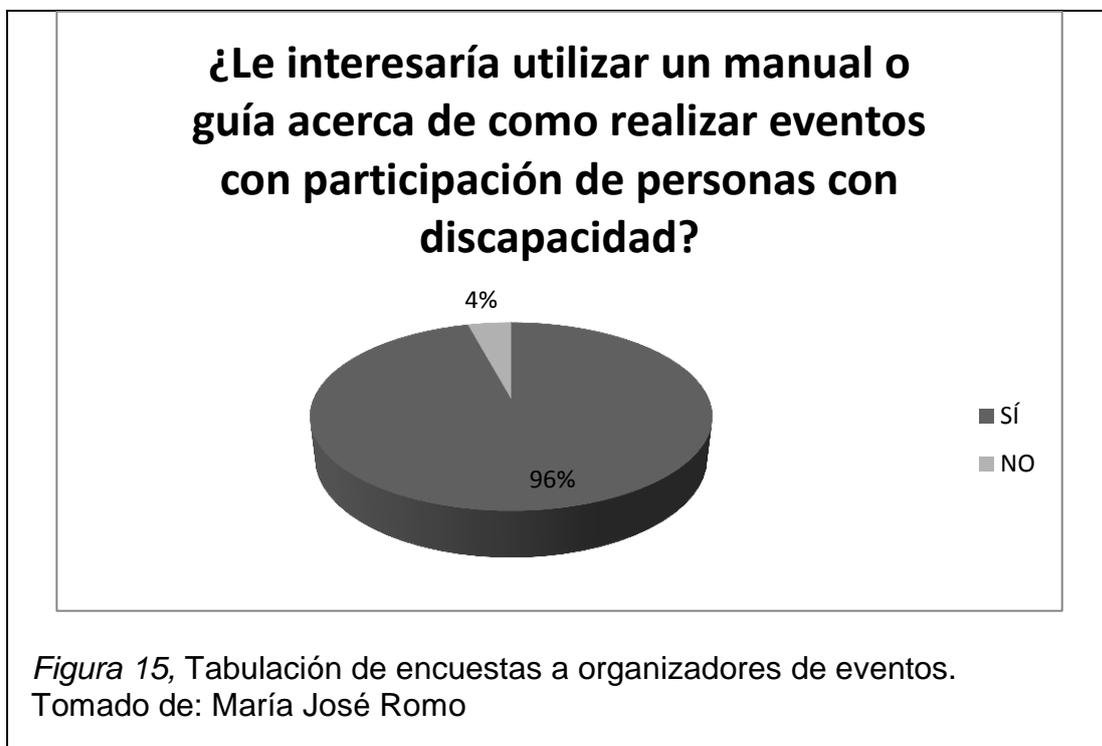
Pregunta 9: ¿Conoce usted algún documento, manual o guía que le informe acerca de cómo realizar eventos con participación de personas con discapacidad?



Interpretación:

Al tabular esta pregunta, se reconfirmaron las dudas acerca de la existencia de un material similar a este manual en el mercado de los eventos. Se puede decir que se contrarrestaría una necesidad de las empresas de eventos al publicar el material para que esta información esté al alcance de todo el mercado.

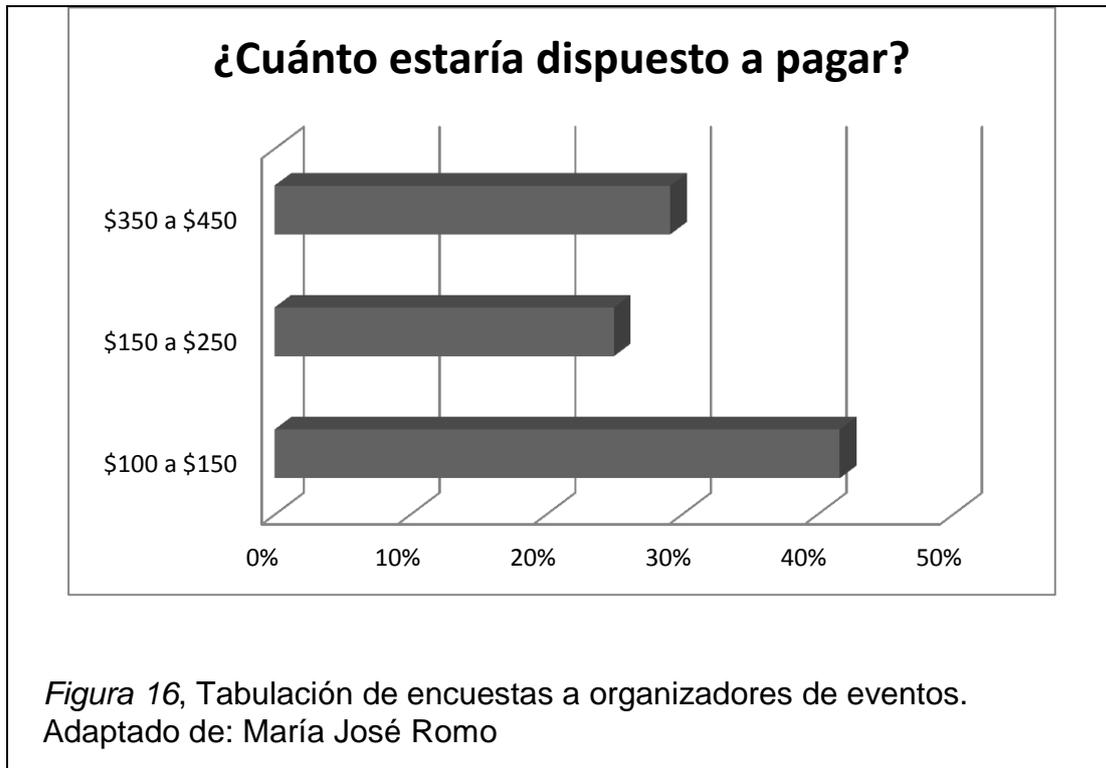
Pregunta 10: En caso de que este tipo de documento, manual o guía acerca de cómo realizar eventos con participación de personas con discapacidad, se encuentre disponible en el mercado, ¿estaría dispuesto a adquirirlo?



Interpretación:

La gran mayoría tuvo una respuesta positiva en esta pregunta, haciendo referencia a la pregunta anterior, evidentemente existe una necesidad de conocimiento para la inclusión de este segmento de clientes en el mercado de los eventos, que podrá ser solventada con la ayuda de manuales como el propuesto en este proyecto.

10.1 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el manual?



Interpretación:

Del 96% de personas que sí están interesados por obtener manuales de este tipo, el 42% pagaría de \$100 a \$150, el 25% pagaría de \$150 a \$250, y el 29% pagaría de \$350 a \$450.

Tabulación de encuestas a personas que asisten a eventos:

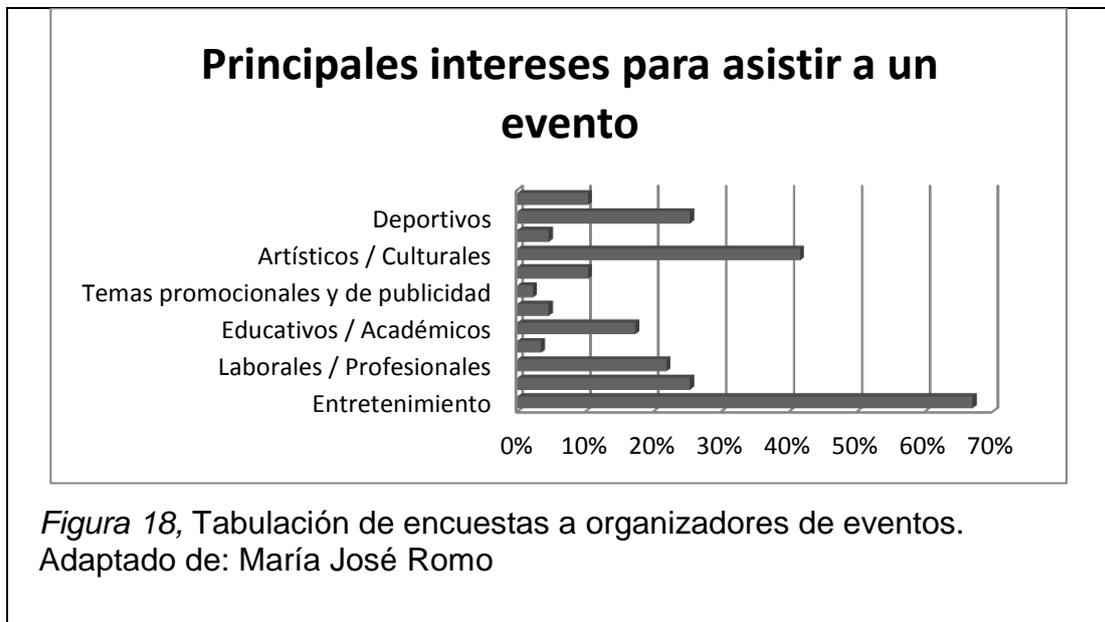
Pregunta 1: ¿Le gusta asistir a eventos? Si la respuesta es no, deje de contestar la encuesta.



Interpretación:

Del total de encuestados, 6 personas contestaron que no asisten a eventos.

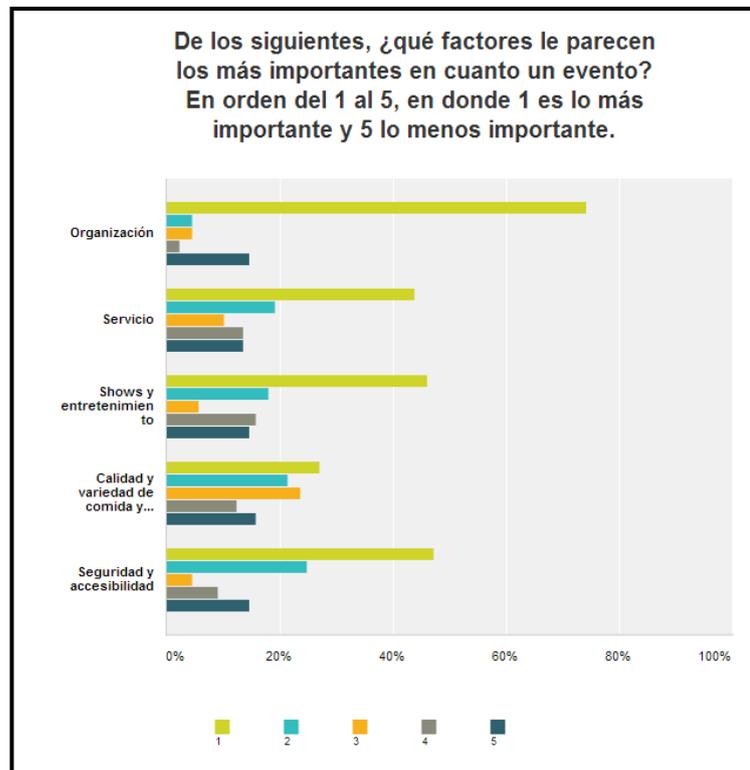
Pregunta 2: ¿Cuáles son sus principales intereses para asistir a un evento? (Señale hasta 3)



Interpretación:

La mayoría de encuestados respondieron que el entretenimiento es su tema de interés principal en eventos, seguido de los eventos relacionados con el arte y la cultura. Mientras que los eventos de promoción y publicidad no tienen tanta acogida.

Pregunta 3: De los siguientes, ¿qué factores le parecen los más importantes en cuanto un evento? En orden del 1 al 5, en donde 1 es lo más importante y 5 lo menos importante.

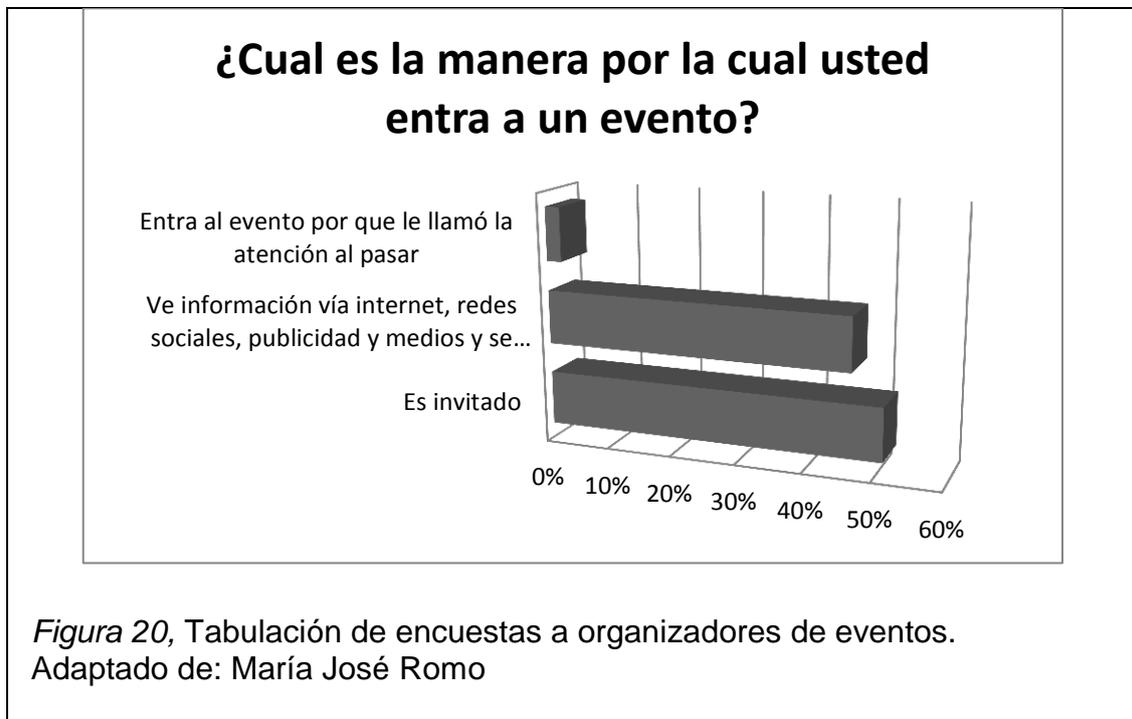


*Figura 19, Tabulación de encuestas a organizadores de eventos.
Adaptado de: María José Romo*

Interpretación:

El 74% de los encuestados afirmó que la organización dentro de un evento es uno de los factores más importantes. El segundo factor más importante es el de la seguridad y accesibilidad con una preferencia del 47%. Los resultados indican una significativa importancia en cuanto a la accesibilidad en un evento.

Pregunta 4: Por lo general, ¿cuál es la manera por la cual usted se entera de un evento?



Interpretación:

El 51% de los encuestados contestó que asiste a eventos por medio de una invitación, mientras que el 47% es motivado por la información difundida en redes sociales y medios de publicidad, y el 2% participa de los eventos que le llaman la atención sin informarse antes acerca de ellos.

CAPÍTULO V. Análisis financiero.

5.1. Inversión inicial.

Para la realización de este proyecto se ha previsto un presupuesto en función de las necesidades detalladas a continuación:

Tabla 3, Presupuesto del proyecto.

Detalle	Costo
Movilización por entrevistas.	20,00
Productos utilizados: alquiler equipo de grabación.	40,00
Impresión de entrevista.	2,00
Movilización centros de investigación.	246,00
Material fotocopia de libros	15,00
Impresión de libros de investigación	45,00
Costos de Impresiones del proyecto	33,00
Total gastos aproximados	401,00

Adaptado de: María José Romo.

Los valores detallados en el cuadro fueron utilizados durante el desarrollo del proyecto desde Enero del 2013 hasta Julio del 2013.

5.2. Costos de producción del manual.

5.2.1. Costo de producción con imprenta MITcreativo.

Tabla 4, Cotización realizada el 29 de Julio de 2013 a la empresa imprenta MITcreativo.

COTIZACIÓN imprenta MITcreativo.		
Detalle	Cantidad	Costo
Costo de digitalización del proyecto en página web	1	\$750.00
Nota: En caso de digitalizar el proyecto en es.wix.com, no tendría ningún costo.		
Impresión de manual en papel couché de 150gr. De 28 a 35 hojas impresas en full color en tiro y retiro.	1	\$50.00
Impresión de pastas plegables por un solo lado.	1	\$5.00
Plastificado.		\$20.00
Realizar pedido con 4 días de anticipación por cada 5 muestras.		
Requerimientos de diseño:		
Diseño en margen izquierdo, dejar 1,5cm.		
Retiro deberá tener 1,5 de margen al lado derecho.		
Subtotal		\$825.00
Imp. 12%		\$99.00
Total		\$924.00

Adaptado de: Imprenta MITcreativo.

En la tabla se muestra cotización de la imprenta, para conocimiento de los costos que tendría el producir una muestra del manual en físico. Sin embargo, la producción de 100 manuales o más reduciría el costo de cada uno de ellos al 50%.

5.2.2. Costo total del proyecto.

Costo de producción de un manual + inversión inicial del proyecto = costo total del proyecto.

$$\$924,00 + \$401,00 = \$1325,00.$$

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Las empresas organizadoras de eventos en la ciudad de Quito, mostraron un gran interés por abarcar la mayor parte del mercado, incluyendo de manera especial al segmento de los potenciales clientes con discapacidad.

Se pudo evidenciar una gran apertura por parte de las empresas de eventos, en cuanto a poder informarse y capacitarse a través de materiales como este manual, con el cual obtengan conocimientos generales y recomendaciones estratégicas que beneficien tanto al ofertante del servicio como al que lo demande.

El mercado de los eventos se encuentra en un acelerado crecimiento, esto incluye al segmento de clientes con discapacidad que tienen un gran interés por participar; dado que las empresas productoras buscan formas de actualizarse todo el tiempo para poder estar al tanto de las necesidades y requerimientos de sus clientes y poder solventarlas con servicios y productos de calidad, se muestra la factibilidad de aplicar las directrices del manual para lograr este objetivo.

El hecho de aplicar este manual en una empresa de eventos, mostrará el grado de compromiso de la misma, y de las entidades que participen para promover el uso de este material, haciendo tangibles los proyectos de inclusión a personas con discapacidad en todos los ámbitos sociales de nuestra comunidad.

La aplicación del manual en las empresas de eventos se verá reflejada en la satisfacción del consumidor final, asegurando la participación constante de este segmento de clientes en los futuros eventos.

Recomendaciones

El ámbito de los eventos deportivos, no debería ser el único en ofrecer una categoría especializada para que participen personas con discapacidad, todo tipo de eventos debería tener la apertura para ofertar lo mismo.

Debido a que el manual se respalda en las leyes Ecuatorianas actuales, este podrá ser modificado acorde cambien las leyes en los próximos años.

Dado que el manual se realizó bajo parámetros legales propuestos por la Ley Orgánica de discapacidades, las directrices propuestas en el mismo deberían cumplirse de manera mandataria, de igual manera la supervisión y control de que esto se realice, podría estar a cargo de entidades municipales, gubernamentales, y entre otras.

La nueva Secretaria de Discapacidades, entidad pública creada recientemente dentro de la Vicepresidencia de la República del Ecuador, podría ser una de las portavoces de este manual, encargándose de que sea utilizado como material informativo guía, integrado a cualquiera de sus proyectos de inclusión social.

REFERENCIAS

Ariansen, J. (2006) *Francois Vatel el Trágico Anfitrión de Chantilly*, recuperado el 20 de enero del 2013 de <http://www.historiacocina.com/gourmets/articulos/vatel.htm>

Asamblea Nacional. (2012) *Ley Orgánica de Discapacidades*, Quito, Ecuador.

Bastar, S. (2008) *Ética, Valores y Vocación de Servicio*, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://www.imagenidea.com.mx/documents/EticaValoresyServicio.pdf>

Cevallos, G. (2013) *Entrevista a experto en el tema de discapacidades*, Quito, Ecuador, realizado el 20 de junio a las 11H00.

CONADIS. (2012) *Antecedentes Históricos: las discapacidades en el Ecuador*, recuperado el 20 de agosto del 2012 de http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=57%3Aantecedentes-historicos&catid=34%3Aentidad&Itemid=1

CONADIS. (2013) *Datos generales por provincia: Pichincha*, recuperado el 28 de julio de 2013 de http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=69

Definición.de (2008) *Definición*, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://definicion.de>

Definición abc. (2007) *General*, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://www.definicionabc.com>

GESTAC. (2012) *Tipos de Eventos*, España, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://www.congresosgestac.es/index.php/es/congresos-y-eventos-3/eventos/tipos-de-eventos>

- Herrera, R. (2013) *Etimología de Anfitrión*, recuperado el 25 de enero del 2013 de <http://etimologias.dechile.net/?anfitrion>
- IMSS. (2012) *¿Qué es la discapacidad?*, México, recuperado el 30 de enero del 2013 de http://www.imss.gob.mx/programas/discapacidad/Pages/tipos_discapacidad.aspx
- MINTUR .(2010) *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turístico*, Buenos Aires, Argentina, primera edición.
- Miss, P. (2009) *El Valor del Respeto*, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://respetosccc.blogspot.com/2009/06/definicion-respeto.html>
- Morales, A. (2011) *Origen Evolución y Estadísticas de los Eventos en el Mundo*, recuperado el 20 de enero del 2013 de <http://andreameventos.blogia.com/2011/030101-origen-evolucion-y-estadisticas-de-los-eventos-en-el-mundo.php>
- Ramos, F. (2008) *El Protocolo de Empresa Herramientas para crear Valor*, La Coruña, España, editorial: Netbiblo.
- Valores Éticos. (2013) Definición de Profesionalidad, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://valoreseticos.net/definicion-de-profesionalidad>
- Vicepresidencia República del Ecuador. (2013) recuperado el 25 de abril del 2013 <http://www.vicepresidencia.gob.ec/>

ANEXO

AUTORA:

MARIA JOSE ROMORE



Manual para
empresas productoras y
organizadoras de eventos
para tratar temas de **inclusión**
con **discapacitados.**

ÍNDICE

POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DEL USO DEL MANUAL.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
EVENTOS Y TIPOS DE EVENTOS.....	3
Generalidades.....	3
Tipos de eventos.....	4
PARTICIPANTES.....	5
SOBRE EL SEGMENTO DE CLIENTES CON DISCAPACIDAD.....	7
Requerimientos de las personas con discapacidad.....	7
Discapacidad sensorial.....	8
Discapacidad física.....	8
PROCESOS.....	10
Concepto.....	10
Ciclo de operaciones.....	10
Concepto de diagramas de flujo.....	10
Ejemplo de diagrama de flujo para evento con participación de persona con discapacidad.....	10
Procesos de selección del lugar.....	15
GENERALIDADES SOBRE LA ACCESIBILIDAD.....	18
Equipamiento.....	18
Accesibilidad.....	18

Directrices a aplicarse.....	20
Accesibilidad arquitectónica	20
Sanitarios.....	26
Accesibilidad en el transporte.....	29
Accesibilidad en la comunicación.....	31
Señal ética y pictogramas estándar.....	32
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO AL PEC.....	35
Directrices para guiar capacitación al PEC.....	37
FORMATOS.....	41
FORMATO FICHA DE INSCRIPCIÓN A EVENTO.....	41
REFERENCIAS.....	53

POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DEL USO DEL MANUAL

En cuanto al manual, este será de uso informativo y referencial para todo ente involucrado, directa o indirectamente con la organización de eventos de forma lucrativa o no lucrativa. También podrá ser tomado como base para la creación de otros manuales o textos relacionados con la finalidad de educar a empresas y personas que tengan interés por trabajar en proyectos de inclusión a personas con discapacidades en el mercado de la organización de eventos.

El siguiente manual no deberá ser comercializado, ni publicado de forma física por temas ambientales. El mejor medio para publicarlo y difundirlo será la web. Además de que este material será considerado como un aporte social a la comunidad.

INTRODUCCIÓN

La implementación del manual de protocolo en eventos busca dar un beneficio al prestador del servicio y al cliente que paga por dicho servicio; en este caso el prestador se refiere a la empresa organizadora de eventos, la cual creará un valor agregado como factor diferencial ante su competencia, abarcando un segmento de mercado que había sido excluido y que formará parte de su cartera de clientes. La empresa organizadora de eventos estará lista para vender sus servicios de un manera más completa, a la vez estará aportando a una causa de responsabilidad social, la de la inclusión social a la gente con discapacidades de nuestro país que también desea asistir a eventos y que no ha podido debido a limitaciones físicas y barreras comunicacionales, las cuales podrán ser solventadas a través de la aplicación de las directrices de este manual.

EVENTOS Y TIPOS DE EVENTOS.

Generalidades.

Los eventos, mucho antes de diversificarse en varios tipos como existen hoy en día, se originaron en la organización de ferias comerciales de gran magnitud e importancia comercial mundial. Las ferias fueron la primera forma en la que los países empezaron a reunirse para comercializar sus productos y servicios y entablar relaciones socioculturales, centrándose en el principio básico de la oferta y la demanda. Las primeras ferias se celebraron en Grecia, con el tiempo mejoró el tipo de organización, diseño y tamaño de las mismas hasta convertirse en eventos grandes que hasta la actualidad siguen siendo una actividad de movimiento económico significativo, comparado al turismo y la hotelería.

En el recuento de la organización de eventos, existieron personajes mitológicos, así como en la historia medieval, como Fritz Karl Watel nacido en 1631 en Suiza, mejor conocido como Francois Vatel. Este personaje fue uno de los mejores maestros de ceremonia que existieron en la historia de la humanidad. Su trabajo de mayor importancia toma lugar en el año de 1663, cuando es contratado por el príncipe Conde, para que trabaje en su palacio de Chantilly, en el cual se hace cargo de todos los eventos que se realizaban en el palacio, velando por cada uno de los detalles de la cocina, desde la perfección en la preparación de los platos, las compras de los mejores ingredientes y el entrenamiento al personal de servicio; de esta forma creó un protocolo impecable en el manejo de los eventos celebrados en Chantilly.

Como se nombra anteriormente, se habla de que los eventos también tienen un origen mitológico. Dentro de todo evento existe un responsable u organizador que controla que todo se lleve a cabo bajo lo planeado utilizando un protocolo, dicho organizador o dueño del evento es llamado también anfitrión, el anfitrión cumple un papel importantísimo, y su origen parte del personaje Griego Anfitrión, esposo de Alúmena y padre de Hércules, quién abre las puertas de su casa, ofrece sus servicios e incluso comparte su esposa con Zeus.

Tipos de eventos

TIPOS DE EVENTOS	
Culturales	Festivales, cocteles, espectáculos de arte, exposiciones, ferias, etc.
Deportivos	Torneos, competiciones, campeonatos, maratones, etc.
Sociales	Fiestas benéficas, bodas, cumpleaños, etc.
Escolares	Fiestas de fin de curso, excursiones, reuniones de ex alumnos, fiestas de graduación.
Empresariales	Ferias, congresos, seminarios, inauguraciones, conferencias de prensa, negocios, etc.
Políticos	Campañas, debates, cenas de gala, conferencias de prensa, etc. Populares: conciertos, festivales, concursos, desfiles, etc.
Religiosos	Ceremonias religiosas, campamentos, viajes religiosos, etc.

Adaptado de: www.congresosgestac.es

PARTICIPANTES.

La siguiente información se fundamenta en encuestas y entrevistas realizadas a un segmento de personas consideradas clientes potenciales para la participación de eventos y a personas expertas en los temas tanto de organización de eventos como en discapacidades.

Los resultados afirman la existencia de un gran segmento de interés en asistir a varios tipos de eventos en nuestra comunidad, desde sociales, corporativos y deportivos; asimismo se evidencia dentro de estos interesados, la presencia de un segmento de personas con discapacidad. Diversificados en:

- Involucrados en la socialización, participando en eventos regularmente.
- Involucrados en un círculo social establecido, como el de los deportistas.

¿Cuáles eventos son de interés para los clientes con discapacidad?

Los principales intereses de las personas con discapacidad son el de la integración social, eventos donde puedan conocer acerca de sus beneficios, derechos y obligaciones, temas educativos y académicos, se interesan en el campo de socialización de su problema. Hoy la gente está consciente de que una de sus salidas es la preparación académica para poder tener otro tipo de beneficio en su vida en general (Cevallos, G. 2013).

Como en todo círculo social, existen intereses, hobbies, aficiones, y las personas con discapacidad son parte de esto. Es mandatorio considerar a este segmento como parte de un target general al que se deben vender los eventos, sabiendo la importancia de que estas personas se involucren en el tema, así se trate de un grupo reducido de personas, es de su interés asistir a conferencias, fiestas, eventos publicitarios, participar en eventos deportivos, etc.

El aplicar las normativas de este manual, se estará aportando al crecimiento y desarrollo empresarial de las productoras de eventos en temas integradores sociales que van más allá de los parámetros bajo los que se trabaja hoy en día.

SOBRE EL SEGMENTO DE CLIENTES CON DISCAPACIDAD.

Requerimientos de las personas con discapacidad.

En cuanto a los requerimientos de las personas con discapacidad, existen dos factores sumamente importantes, primeramente la accesibilidad, la cual delimitará el 50% de motivos y causas por las cuales una persona con discapacidad asistirá o no a un evento.

Segundo la seguridad, bastante relacionada con la primera. Un cliente del segmento de personas con discapacidad buscará sentirse seguro y cómodo en cualquier lugar donde vaya, por esta razón frecuentemente se preguntan:

¿Cómo voy a movilizarme al evento?

¿Dónde voy a parquear en el evento?

¿Qué puerta de ingreso voy a tener?

¿Dónde me voy a sentar o ubicar en el evento?

¿Qué baño voy a usar?

¿Con qué planes voy a contar en caso de alguna emergencia?

Lo importante es, como organizadores de un evento, estar preparados para solventar todo tipo de inseguridad que puedan tener los clientes, en especial este segmento vulnerable, ya que no ha sido tomado en cuenta apropiadamente, y que ahora es de su interés venderles y ofrecerles servicios y atención personalizada para que su evento sea atractivo para ellos y sobre todo no olvidar que la clave es la accesibilidad en todo nivel.

Las necesidades y requerimientos pueden variar de acuerdo al tipo de discapacidad y situación a la que se enfrenta. Dentro de discapacidades, las más comunes son:

Discapacidad sensorial

El concepto de discapacidad sensorial engloba a las personas con deficiencia visual y auditiva. Los sentidos de la vista y el oído son los más importantes para el ser humano ya que mediante estos percibe la mayor información del mundo que lo rodea.

¿Qué tipo de servicios podrían solicitar las personas con discapacidad sensorial en un evento?

Contratar un traductor o intérprete de lenguaje de señas por cada 10 personas con discapacidad auditiva, sordo mudas, lo cual servirá de canal de comunicación entre el personal en contacto con el cliente y el cliente. De esta forma se romperán barreras comunicacionales y el cliente con discapacidad se sentirá integrado y a gusto en su evento.

En el país se cuenta con una imprenta braille, para facilitar la realización de menús, cartas, volantes impresos, guías y todo tipo de texto que se vaya a utilizar en un evento, incluyendo señal ética.

Discapacidad física

Como concepto se entiende a la discapacidad física como la ausencia o disminución de las capacidades motoras del ser humano.

Para las personas con discapacidad física por lo general las limitaciones se ven en los espacios donde se desenvuelven, debido a los equipos que utilizan, como las comunes sillas de ruedas.

Dentro de la logística de la organización de un evento tenemos la selección del lugar para el mismo, en este caso la prioridad deberá ser que este lugar sea accesible o de fácil adecuación para recibir invitados con discapacidad.

¿De qué manera adecuó un lugar para hacerlo accesible?

La seguridad es lo primero, no obstaculizando los accesos por donde se mueve el cliente con discapacidad, planear una logística acerca de ingresos, salidas, tamaños de las puertas, accesos con elevadores, rampas, parqueaderos prioritarios, sanitarios adecuados.

Más adelante se habla acerca de todos estos estándares de accesibilidad.

PROCESOS

Concepto.

Un proceso viene dado por una serie de acciones concatenadas en un orden específico, que debe cumplirse como tal para lograr un objetivo. Las empresas en su mayoría se rigen por procesos que ayudan a crear un sistema de control interno.

Los procesos son muy importantes ya que ayudan a mantener un orden facilitando las actividades propuestas. En los manuales de procesos se incluyen todas estas actividades, así como las responsabilidades de cada uno de los integrantes de la empresa, siempre en función de cumplir con metas establecidas.

Ciclo de operaciones.

Una forma práctica de definir un ciclo de operaciones será el uso de diagramas de flujo, de esta forma se facilita la comprensión del proceso para todos los involucrados.

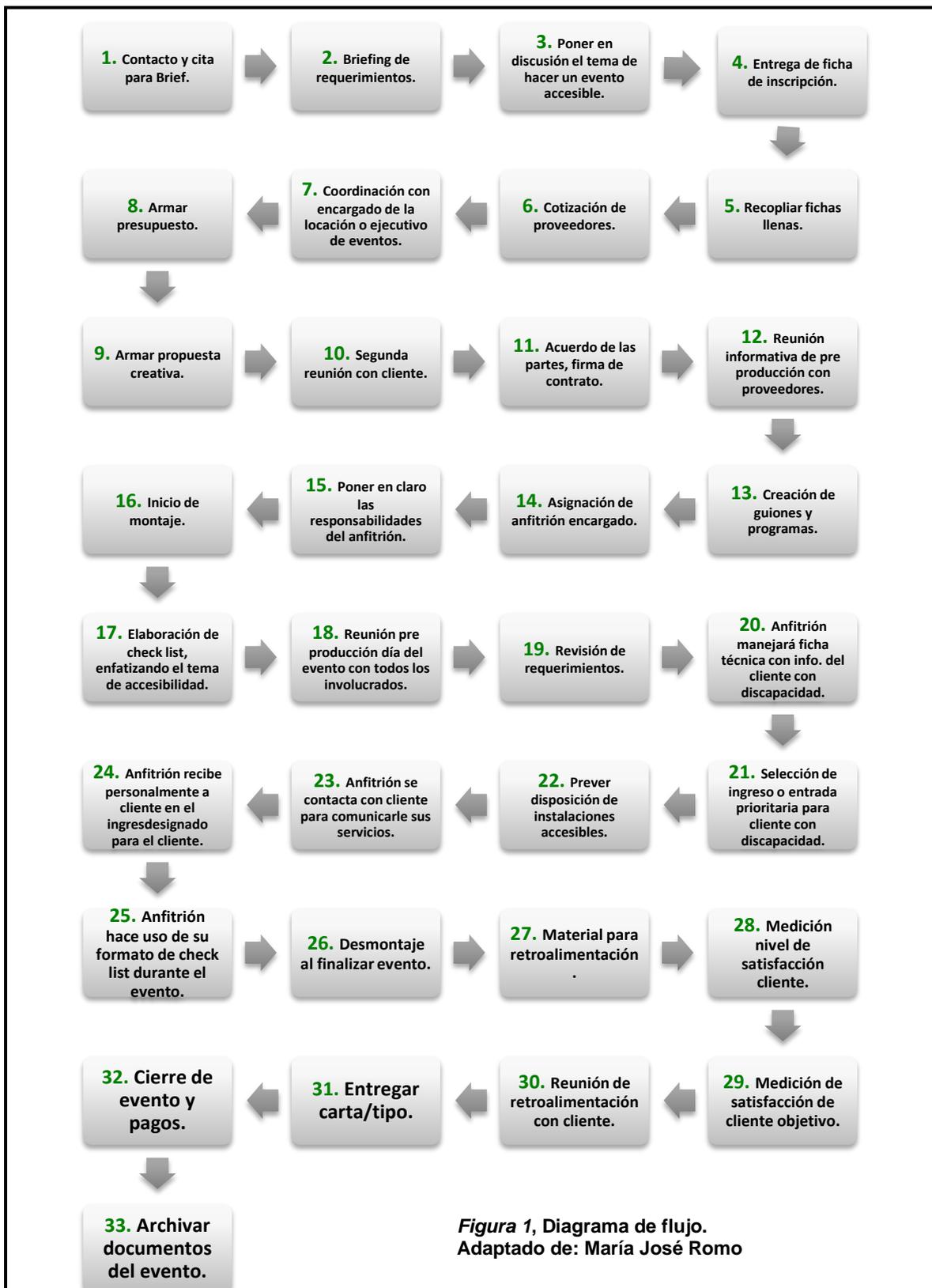
Concepto de diagramas de flujo.

La forma en la que se representa un proceso gráficamente se denomina diagrama de flujo, el cual describe visualmente todos los pasos y actividades a seguir, en un orden específico, facilitando la comprensión de esta información y el cumplimiento del objetivo principal.

Ejemplo de diagrama de flujo para evento con participación de persona con discapacidad.

Dado el supuesto de que se celebrará un evento corporativo en el Gran Salón Isabela del hotel Hilton en la ciudad de Guayaquil, para 500 personas de la empresa de telecomunicaciones, Satélite Cel., cuya modalidad será una cena de integración del personal de la empresa privada. Se mostrará el siguiente diagrama de flujo de procesos, donde se indique el paso a paso de la

organización del evento, basado en las directrices de accesibilidad que se proponen en el manual.



- 1) Cliente contacta a productora de eventos y se realiza cita para realización de un brief.
- 2) Briefing se arma según los requerimientos del cliente, seguido de sugerencias e ideas del organizador.
- 3) Es importante que en esta reunión se hable de la creación de un evento accesible para poder recibir y prestar todos los servicios adecuados para su porcentaje de empleados con discapacidad, asumiendo que se cumple la contratación obligatoria del 4% de este personal.
- 4) Se entrega formato de inscripción para el evento al cliente para que pueda hacerlo llegar a su personal con discapacidad. Explicándole que esta ficha servirá para conocer sus requerimientos y poder solventarlos con servicios especializados. De esta manera comenzará el proceso de informar y educar a todas las personas involucradas acerca de la inclusión hacia este segmento de clientes.
- 5) Cerciorarse de recibir estas fichas de inscripción llenas que servirán para cumplir con la directriz de supervisión durante el evento.
- 6) Se procede a cotizar todos los productos y servicios de diferentes proveedores ofertantes.
- 7) Trabajar en coordinación con el ejecutivo asignado del hotel para este evento, el cual se manejará como aliado y a la vez como proveedor. Esta persona deberá saber que el evento será accesible, para poder aportar con toda información acerca de temas de accesibilidad y trato con el cliente con discapacidad dentro del hotel.
- 8) Armar presupuesto con diferentes cotizaciones para la propuesta al cliente.
- 9) Coordinación entre director creativo de la productora y el productor asignado, para armar propuesta visual y escrita a detalle a través de planos, señalética, línea gráfica para invitaciones, decoración, etc.

- 10) Segunda reunión con el cliente para revisar propuesta y presupuesto, donde se realizan cambios y sugerencias.
- 11) Una vez acordada y aceptada la propuesta se emite un pago anticipado del total del evento con el cual se contrata y asegura el trabajo de todos los proveedores.
- 12) Reunión de coordinación con proveedores, de esta forma se acuerdan horarios, montaje, desmontaje, tiempos, espacios, basados en el layout todos tendrán un mapa para no perderse y tendrán muy claras sus funciones, cargos y responsabilidades. En esta reunión es importante informar a todos los proveedores acerca de que este será un evento accesible.
- 13) Realización del programa o guión paso a paso, se realiza un guión de montaje y desmontaje, así como un guión para el día del evento que incluye el programa minuto a minuto, así todos los involucrados están totalmente informados de todo lo que pasa en el evento.
- 14) Asignación de anfitrión encargado del segmento de clientes con discapacidad, el cual habrá sido capacitado plenamente en el tema. Sus responsabilidades empiezan el día uno de montaje del evento, ya que deberá supervisar que se cumplan detalles en cuanto a accesibilidad arquitectónica.
- 15) Dentro del protocolo del evento deberá quedar claro que la persona anfitriona encargada del cliente con discapacidad se contactará con el mismo a fin de poner su servicio a disposición, números telefónicos de contacto y dar indicaciones generales.
- 16) Se reciben proveedores en lugar del evento, empieza el montaje según horarios establecidos.
- 17) Elaboración de check list con absolutamente todos los detalles que no se deben pasar por alto, haciendo hincapié en aquellos relacionados con el tema accesible.

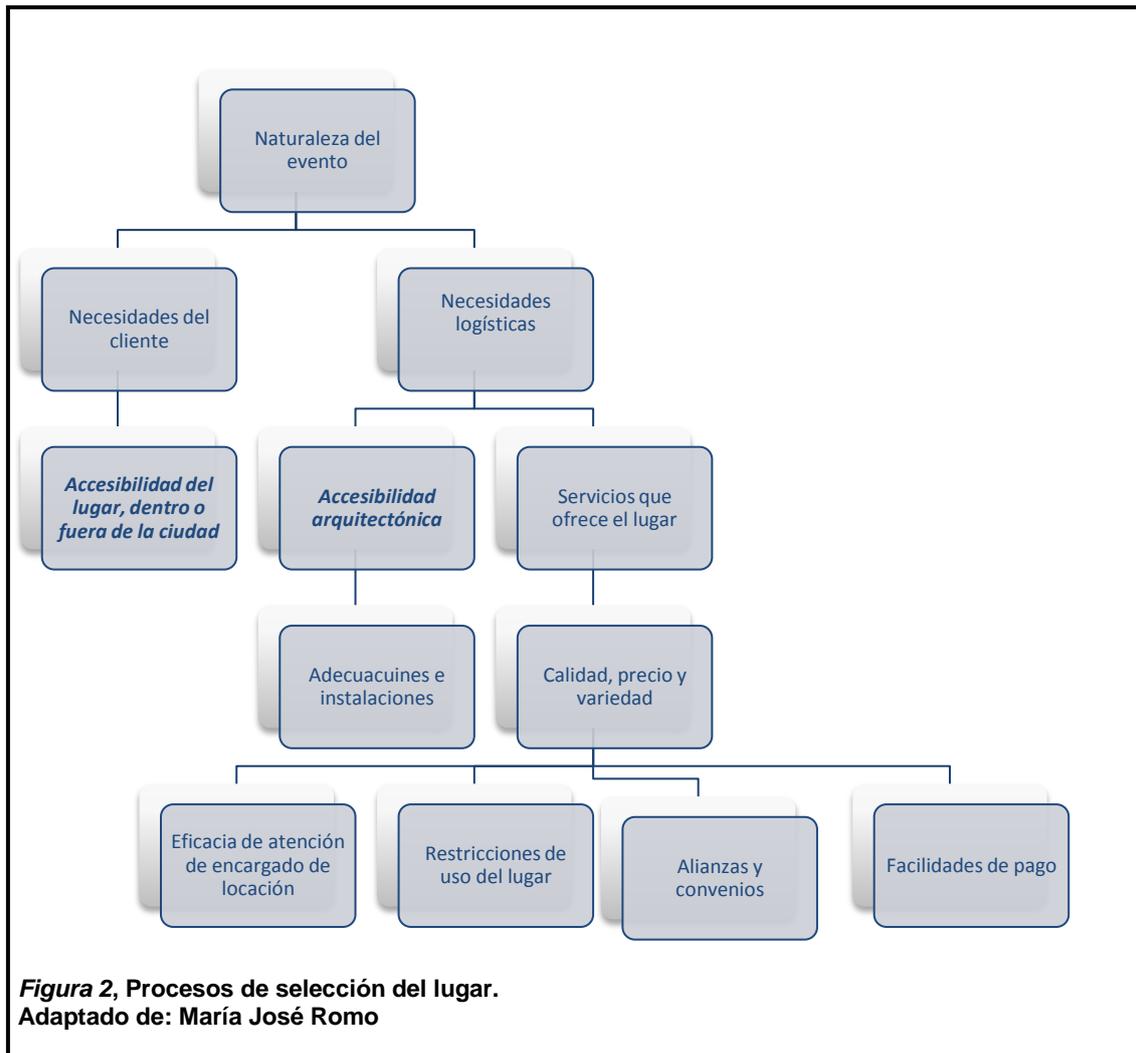
- 18) Reunión de pre producción, un día antes del evento, u horas antes del evento, a la cual se convocan productores, asistentes, gente de montaje, limpieza, en fin todos aquellos encargados de alguna función en específico.
- 19) Hipotéticamente los resultados de las fichas técnicas indicarán la participación de una persona con movilidad reducida la cual utiliza una silla de ruedas.
- 20) Su requerimiento será: Que se le facilite el acceso al salón del evento.
- 21) El anfitrión designado manejará una ficha de este cliente para poder supervisar y controlar que se cumplan sus requerimientos durante el evento. Con los datos de la misma este:
- 22) Seleccionará la entrada al hotel que sea más adecuada, revisando la existencia de rampas, pisos antideslizantes, tamaños de puertas adecuados, presencia de elevadores, corredores sin obstáculos.
- 23) Recorrer sanitarios cercanos al salón del eventos para confirmar que cumplan estándares propuestos en el manual. Prever que haya por lo menos una mesa con las medidas adecuadas recomendadas para que sean accesibles.
- 24) Se contacta con el cliente para presentarse, preguntarle su horario de llegada e informarle acerca de la puerta de ingreso por donde será recibido para acceder al salón del evento.
- 25) El cliente con discapacidad es recibido y direccionado al salón del evento, ubicado en su mesa. El anfitrión supervisa que este tenga todas las comodidades que necesite durante todo el evento con ayuda de su formato check list proporcionado en el manual.
- 26) Desmontaje inmediato del evento al finalizar el mismo.
- 27) Recopilación de material para retroalimentación, fotografías, videos.

- 28) Enviar al cliente formato de calificación de post evento para medir el nivel de satisfacción.
- 29) Por otro lado tenemos la medición de satisfacción del cliente objetivo que será la persona con discapacidad que se inscribió al evento y solicitó servicios especiales. Para esto se elaborará la siguiente encuesta que llegará al cliente vía mail, llamada telefónica o correo.
- 30) Reunión con cliente para retroalimentación, en donde se sabe si se cumplieron todas sus expectativas.
- 31) Entregar al cliente el formato o carta tipo de cierre y agradecimiento por haber asistido al evento, para que haga llegar a todos sus invitados de manera general e indirectamente el mensaje se difunda a aquellas personas con discapacidades.
- 32) En caso de que todo haya sido exitoso, cerrar el evento con el pago del saldo restante del mismo.
- 33) Archivar documentos del evento.

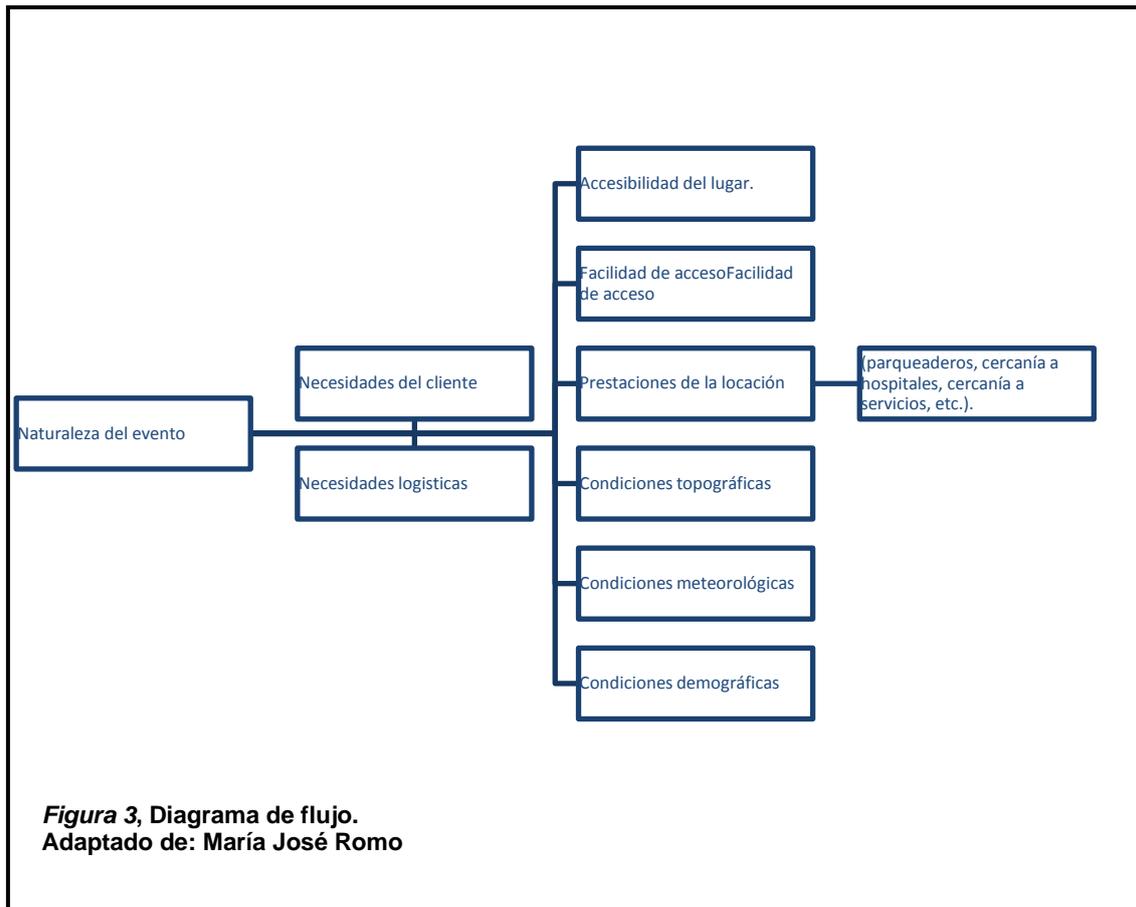
Procesos de selección del lugar.

En la primera reunión con el cliente se realiza un brief detallado acerca sus necesidades para llegar a conocer al mismo y poder crear una propuesta que cumpla sus expectativas. Con esta información el organizador del evento busca opciones de locación, las cuales deben ofrecer cualidades que puedan adaptarse a estas necesidades priorizando el tema de *accesibilidad*.

Las características que se toman en cuenta para esta selección son:



En cuanto a los eventos deportivos, para la creación de carreras, entre otros, hay diferentes aspectos importantes que se deben tomar en cuenta al momento de seleccionar la locación, de igual manera se deberá incluir con énfasis el punto de la *accesibilidad* en la locación escogida:



Todos estos requerimientos de selección para la locación de un evento se relacionarán directamente con el tema arquitectónico que se explica a continuación.

Generalidades sobre la accesibilidad.

La accesibilidad arquitectónica tiene gran importancia, ya que relacionan con el objetivo de romper barretas físicas en los lugares donde se realicen eventos. Se abarcarán temas de construcción y sobretodo adecuación de medios y ambientes para poder recibir al cliente con discapacidad ofreciéndole comodidades y facilidades prácticas que marquen la diferencia entre un lugar accesible y uno que no lo es.

Equipamiento.

El tema de eventos involucra varios elementos claves para cumplir con cierta logística, entre ellos uno de los más importantes, los proveedores. El siguiente punto especificará el proceso que se sigue usualmente para la contratación de los mismos, independientemente si el proveedor sea de bienes o servicios, o se relacione con el tema de discapacidades.

Es recomendable tener un cuidado minucioso en cuanto a la selección de proveedores de equipos para discapacidades, considerando como factor de importancia a la calidad y buen mantenimiento de los mismos, para garantizar la seguridad de los clientes con discapacidad.

Accesibilidad.

El factor de la accesibilidad es el más importante dentro del tema general de discapacidades, por lo tanto se deberá aplicar a lo largo y ancho del desarrollo de este manual, abarcando todo tipo de empresas productoras y organizadoras de eventos, todo tipo de eventos y todo tipo de clientes enmarcando la importancia del cliente con discapacidad.

En cuanto a la ley:

En el Ecuador el documento vigente regulador del tema de discapacidad es la Ley Orgánica de Discapacidades, mediante el cual se respalda este segmento de la población. Esta ley se debe aplicar tanto al sector público como al

privado; trata temas de derechos, obligaciones, temas de salud, educación e inclusión laboral, entre otros. Se abarca de manera general la normativa en cuanto al desarrollo de personas con discapacidad en la sociedad ecuatoriana, mediante proyectos a corto, mediano y largo plazo los cuales se enfocan en mejorar la calidad de vida de estas personas e impulsar la inclusión social y de igualdad en todos los ámbitos posibles.

Algunas de las finalidades de esta ley son:

“Asegurar a través de las instituciones públicas, semipúblicas y privadas, el cumplimiento de los mecanismos de exigibilidad, protección, restitución conducentes a la eliminación de barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, entre otras. Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos; y, garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados” (Asamblea Nacional. 2012, pp.1, 2).

Directriz: Aplicar el manual de protocolo en eventos para discapacidades, en su empresa organizadora o productora de eventos.

Dadas estas pautas legales, es importante saber que además de que su empresa se manejará dentro de los parámetros legales, también estará aportando a una causa de responsabilidad social.

La Ley Orgánica de discapacidades habla de un factor muy importante, la accesibilidad. Como se explica anteriormente, el hacer un evento que sea

accesible rompe barreras físicas y sociales haciendo que este segmento de clientes que por lo general no se tomaban en cuenta pueda participar también de cualquier evento al que deseen asistir, en donde sus requerimientos de seguridad y comodidad sean cumplidos.

En cuanto a la ley:

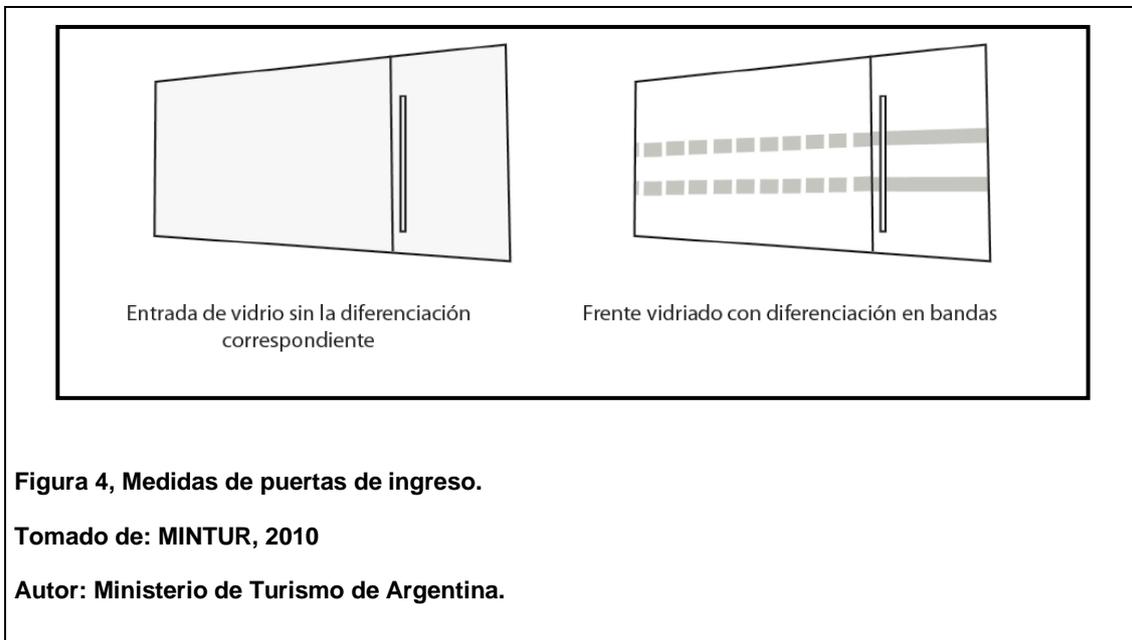
Dentro de la accesibilidad existen, accesibilidad arquitectónica, la cual trata de adecuaciones físicas de los espacios donde se desenvuelve la persona con discapacidad; la accesibilidad en el transporte la cual promueve medidas técnicas necesarias que aseguren que todas las unidades pertenecientes a medios de transporte público y comercial, sean libres de barreras, obstáculos y medidas. (Asamblea Nacional. 2012).

Y finalmente la accesibilidad en la comunicación, en donde se promueve el uso de lenguaje de señas en el Ecuador así como el sistema Braille en los textos para garantizar la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida común. (Asamblea Nacional. 2012).

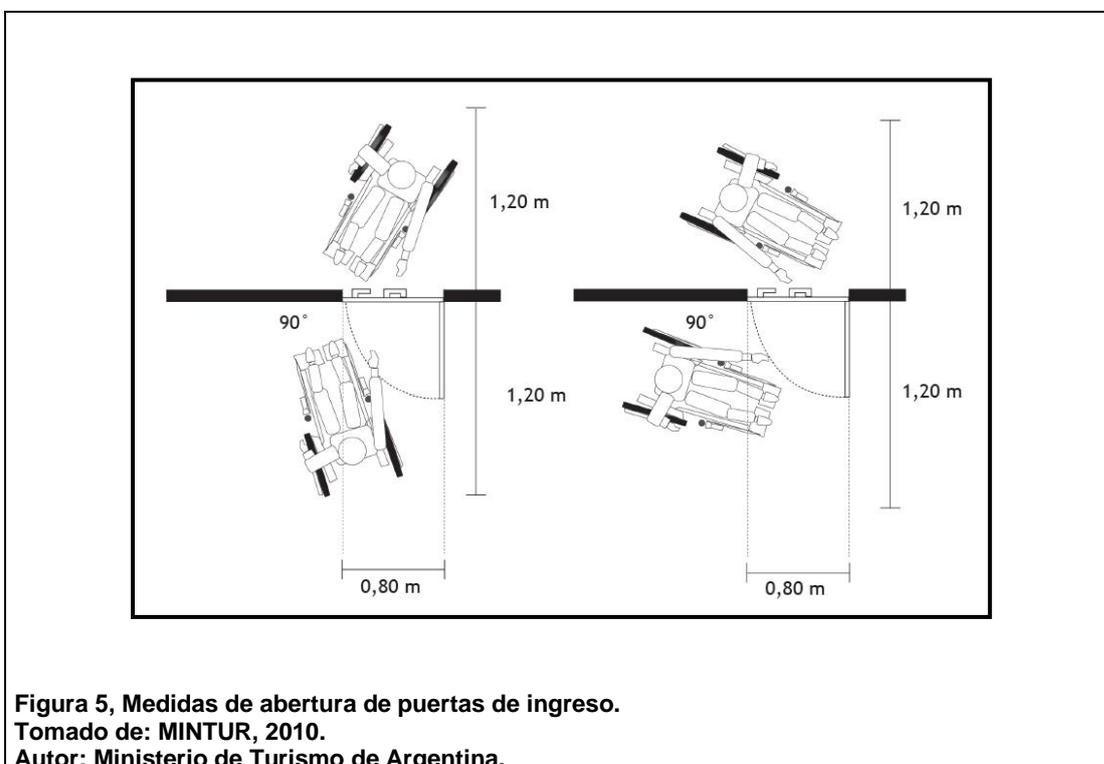
Directrices a aplicarse

Accesibilidad arquitectónica

- a) Ingresos accesibles: Los ingresos conforman una parte muy importante, es lógico, los ingresos deben ser obligatoriamente transitados para acceder al interior del evento, estos no deberán presentar ningún tipo de limitación, como por ejemplo puertas muy pequeñas, gradas y pendientes, alfombras, muebles que obstaculicen el paso incluso para aquellos que no presentan discapacidades.
- b) Las puertas de ingreso deberán cumplir las medidas estándar de 0,90m de ancho, para dejar un espacio libre de 0,80 en la abertura, además las puertas de vidrio deberán contar con señalización de 2 bandas horizontales de 0,20m de ancho a la altura de 1m y 1,50m respectivamente, como se ve en la figura.



- c) Para la abertura de toda puerta se deberá estimar un espacio de 1,20m como se muestra en la figura.



- d) En cuanto al paso inmediato seguido de los ingresos, como pasillos o espacios comunes, estos deberían tener un ancho sugerido de 1,50m de ancho y 2,10mts de alto, en el caso de lugares cerrados o techados.
- e) En cuanto a accesos y espacios externos, contemplar que veredas sean antideslizantes y sin desniveles, asimismo, en el caso de haber rejillas o alcantarillas, prever que estas sean en sentido de la circulación y que el tramado de estas rejas sea fino, no mayor a 0,02cm de separación.
- f) Para logísticas en espacios exteriores hay que tener un especial cuidado, evitando suelos con arena, grava, tierra suelta o césped, ya que no es un piso antideslizante y resulta inseguro. En el caso de que un evento se deba realizar en estas condiciones, se sugiere el uso de alfombras, paneles, pisos o senderos sobrepuestos para crear firmeza en el suelo.
- g) En casos en que los ingresos a un local donde se realice un evento, tenga sistema de molinetes o similar, prever un ingreso alternativo para la persona con discapacidad y/o movilidad reducida, y que este ingreso no sea utilizado como acceso del personal de servicio.
- h) Dentro de salones donde la vista hacia el exterior sea un atractivo principal, se deberá contemplar de que la altura de las ventanas no sea mayor a 0,80m, como se muestra en la imagen.

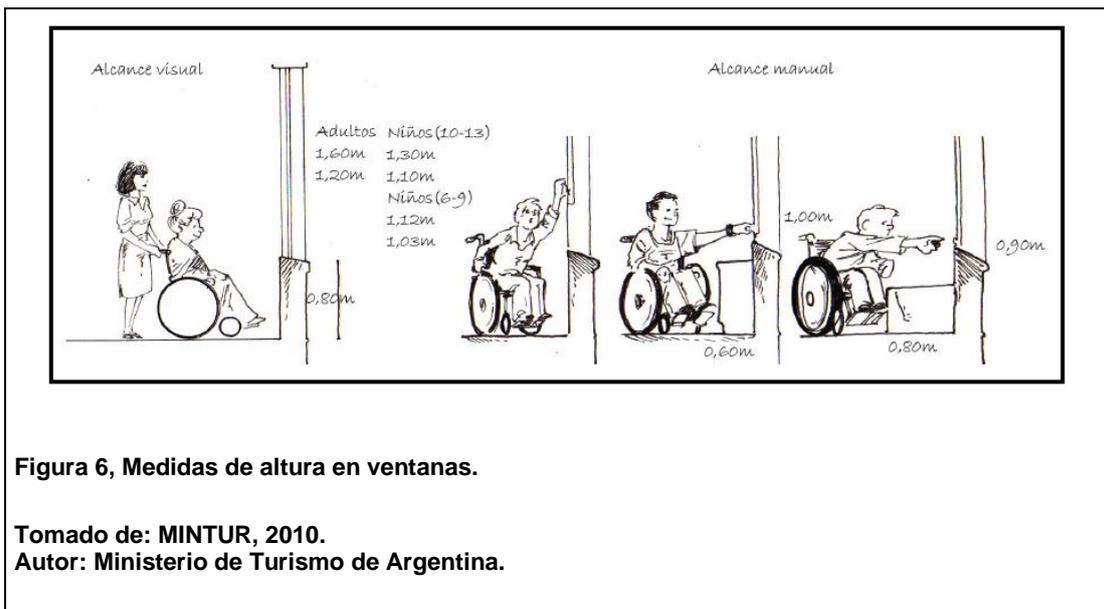


Figura 6, Medidas de altura en ventanas.

Tomado de: MINTUR, 2010.
 Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

- i) Las escaleras principales en cualquiera que sea la locación del evento deberán estar provistas de barandales a ambos lados, y en el caso de exista desnivel en el suelo mayor a 0,02m se debe contar con rampas anexas que sean antideslizantes, estas pueden ser rampas móviles en el caso de que el paso a desnivel sea máximo de 2 escalones.

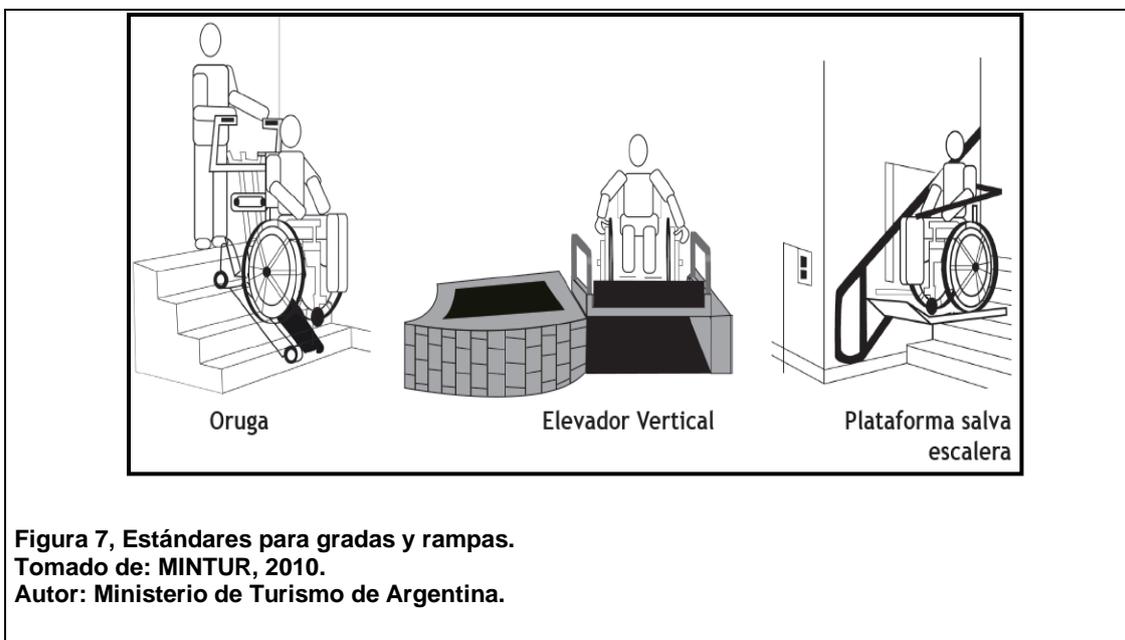


Figura 7, Estándares para gradas y rampas.
 Tomado de: MINTUR, 2010.
 Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

Cuando no es posible el uso de rampas, se puede contar con elevadores auxiliares oruga, por ejemplo.

- j) Dentro de un ambiente físico, las obstaculizaciones no solo se tratan a nivel de piso, para una persona con discapacidad visual, la seguridad debe ir más allá de lo que la misma puede detectar con su bastón guía. Es por esto que se debe guardar cuidado al instalar lámparas colgantes, carteles, parlantes, entre otros elementos decorativos o logísticos, los cuales deberán colocarse a una altura recomendada de 2,10m.

Las personas con discapacidad visual suelen estar acompañados de perros de asistencia guías, hay que prever y permitir la entrada y permanencia de los mismos en cualquier tipo de evento para que el cliente se sienta seguro.

- k) Cuando se realizan eventos al aire libre, es importante contar con espacios de sombra, natural o generada, con pérgolas por ejemplo, y además el piso sea suficientemente firme y nivelado, puede contar con algún tipo de asientos para descanso, estimando que una silla de ruedas necesita un espacio físico de 0,80mx1,20m.
- l) Los suelos en exteriores no son firmes por lo general, por ejemplo si un evento se lo realiza en el campo donde hay tierra, grava, pasto, desniveles, o en la playa, es importante contar con senderos móviles que pueden ser de algunos materiales como madera, que se puedan enrollar o instalar y desinstalar fácilmente, de manera que se facilite la circulación no solo de las personas con discapacidad sino del público en general.

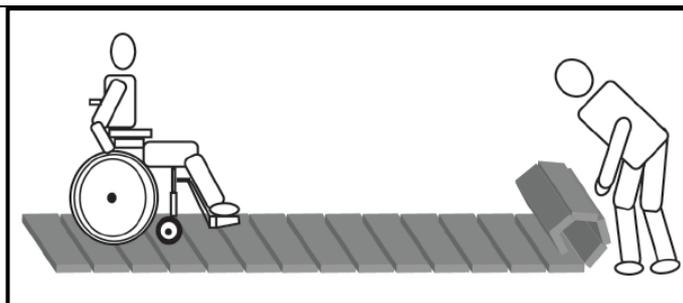


Figura 8, Estándares en cuanto a senderos.
 Tomado de: MINTUR, 2010.
 Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

- m) En el caso de shows, presentaciones, congresos, espectáculos o cualquier evento que sugiera contemplar un espacio físico en primeras filas destinado para aquellos en sillas de ruedas, o con discapacidad auditiva o hipoacúsica para facilitarles la lectura labio-facial.
- n) En eventos donde se requiera el uso de mesas y sillas se deberán seguir estándares de medidas para que estas sean accesibles. Las mesas cuadradas, rectangulares o redondas deberán tener una altura de 0,70m, el ancho entre pata y pata deberá ser de 0,80m, con una profundidad libre hacia el centro de 0,65m.

Las medidas para las sillas deberían ser, altura 0,45m como máximo, profundidad del asiento de 0,40m, y el espaldar entre 0,37m a 0,43m con una inclinación no mayor a 105°.

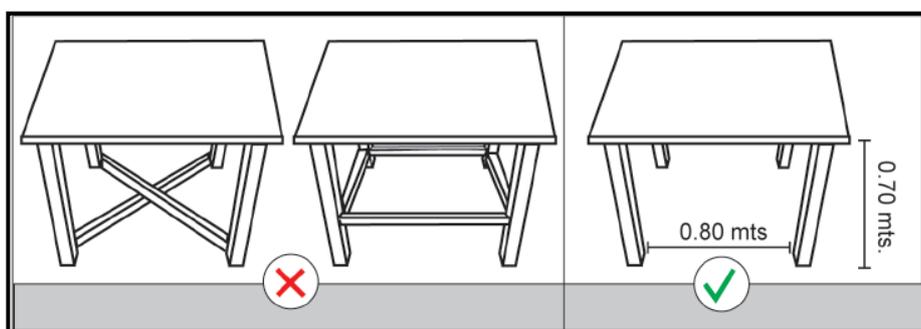


Figura 9, Estándares en cuanto a mesas.
 Tomado de: MINTUR, 2010.
 Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

- o) En el caso de servicio de buffets, es importante que estas estaciones no tengan una altura mayor a 0,90m para que sean accesibles a las personas en sillas de ruedas.
- p) Y sobre todo lo más importante de brindar todos estos servicios y hacer que un evento sea accesible es comunicar a los clientes con discapacidad acerca de esto, hacerlos saber que su evento será accesible, brindará servicios especializados y tendrá seguridades pertinentes para que se sientan cómodos, esta será la única forma de incentivarlos a participar.

Sanitarios.

El tema de los sanitarios es fundamental debido a que forma parte de los requerimientos principales de las personas con discapacidad, al momento que no se garantiza un sanitario accesible para este cliente tampoco garantizamos su asistencia al evento, por lo mismo es importante saber:

- a) Aplicar directriz acerca de los estándares en puertas, pisos antideslizantes y nivelados, y dentro del sanitario el espacio deberá ser acorde al diámetro que usa la silla, para lo cual se estimará 1,50mts libres de obstáculos.
- b) Prever que la altura de los inodoros no supere los 0,45cm, que existan apoyabrazos, barandas sujetadoras de apoyo, las mismas que deberán ser seguras y bien fijadas en el piso. Contar con ganchos o soportes auxiliares para colocar muletas y/o bastones dentro del módulo sanitario, situados a una altura no mayor de 1,20mts.
- c) Los lavabos como complementos de las adecuaciones sanitarias, deberán tener una altura de 0,80mts como máximo, y el espacio mínimo que se deberá dejar debajo del mismo es de 0,65mts, tomando en cuenta el requerimiento de una persona en silla de ruedas.

- d) Para facilitar el acceso a jaboneras, toallas, secadoras de manos, papel sanitario, amenities de baño, estas deberán ubicarse a una altura no mayor a 1,20mts. Asimismo la ubicación de espejos deberá colocarse pensando en que tanto un cliente de pie como uno en una silla de ruedas puedan verse en él.

Gráfico de estándares en módulos sanitarios:

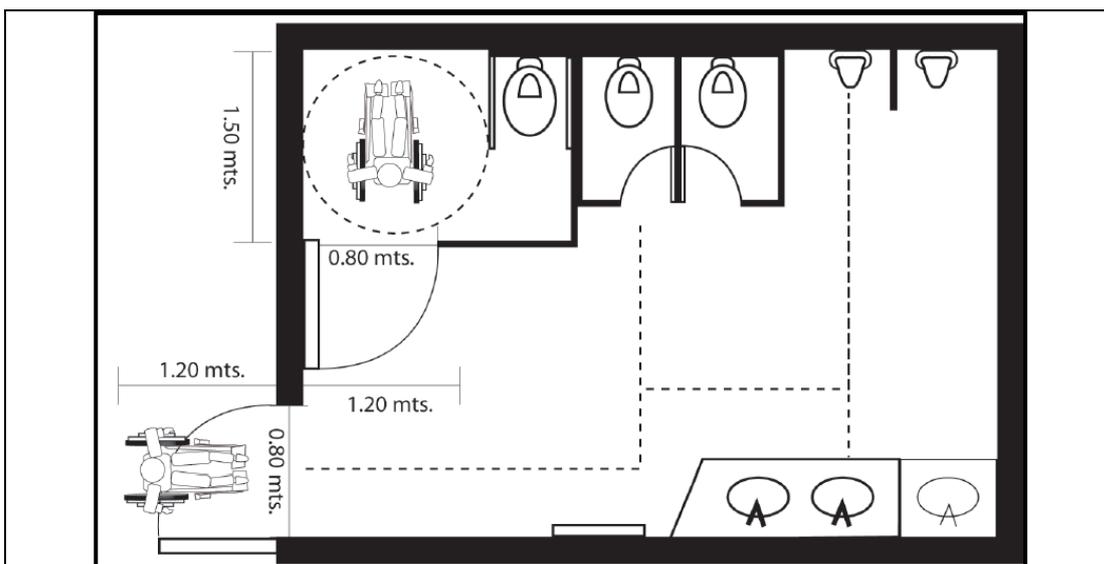


Figura 10, Estándares en cuanto a sanitarios.
Tomado de: MINTUR, 2010.
Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

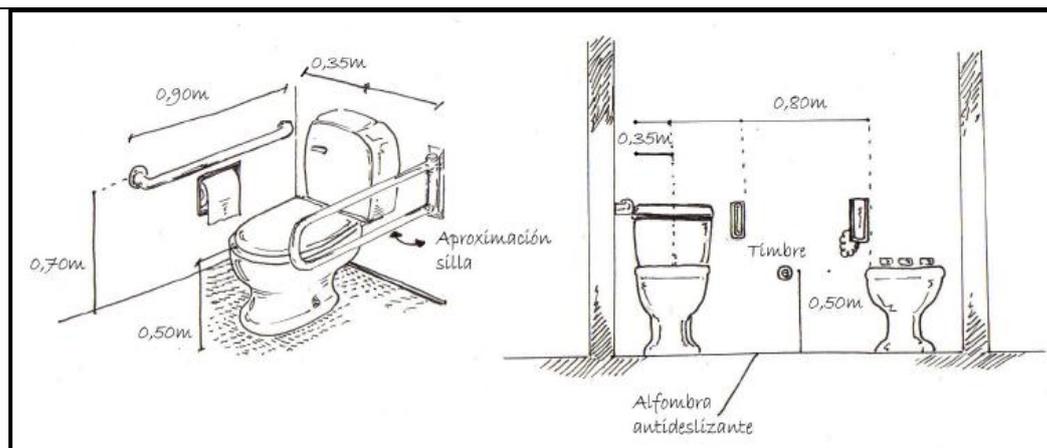


Figura 11, Estándares en cuanto a sanitarios.
Tomado de: MINTUR, 2010.
Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

e) Por lo general los sanitarios son señalizados de forma estándar, hombres, mujeres, personas con discapacidad, pocas veces se encuentran sanitarios mixtos o familiares, y esto en cuanto a discapacidades es bastante necesario, debido a que algunas personas necesitan de asistencia que no siempre van a recibir de una persona del mismo sexo. Para evitar molestias e inconvenientes es mejor crear o contar con un módulo sanitario de este tipo, el cual es señalizado de la siguiente manera.



f) En algunos eventos que se realizan al aire libre, por ejemplo, donde es difícil la construcción de un sanitario, se cuenta con el servicio de módulos sanitarios móviles o sanitarios químicos. Estos deben cumplir con algunos requerimientos en cuanto a discapacidades; según el MINTUR (2010), se debe prever que la altura de los inodoros no supere los 0,45cm, que existan apoyabrazos, barandas sujetadoras de apoyo, que sean fijas y seguras. Asimismo deberán haber ganchos o soportes auxiliares para colocar muletas y/o bastones dentro del módulo sanitario, situados a una altura no mayor de 1,20m (MINTUR, 2010). A esto se suma un riguroso control de limpieza e higienización más cuidadoso que el que se usa normalmente.

Accesibilidad en el transporte.

En cuanto a la ley:

La ley en el Ecuador dispone que todo servicio relacionado al transporte, cualquiera que sea este, deba estipular descuentos, rebajas y tarifas pertinentes a este segmento de clientes (Asamblea Nacional. 2012).

De igual manera se aplicarán ciertos estándares para que estos servicios sean accesibles al momento de emplearlos, la accesibilidad no sólo será monetaria.

Directrices a aplicarse:

- a) Se ofrecerá servicio de transporte o traslado al lugar del evento desde el domicilio del cliente, o desde el lugar que requieran, con automóviles especiales para sillas de ruedas, andadores, muletas, en general que sean espaciosos, y que el chofer y acompañante sean personas capacitadas para atender a este tipo de clientes haciéndolos sentir cómodos y seguros.
- b) Se deberán contemplar espacios de estacionamiento de los vehículos que transportan a los clientes con discapacidad hacia el lugar donde se realice evento, los mismos que deberán ubicarse a una distancia no mayor a 30m, o lo más próximo posible a los ingresos. Estos espacios deberán estar reservados únicamente para el uso de estas personas.
- c) También se sugiere contar con servicio de valet parking en la entrada principal al evento.

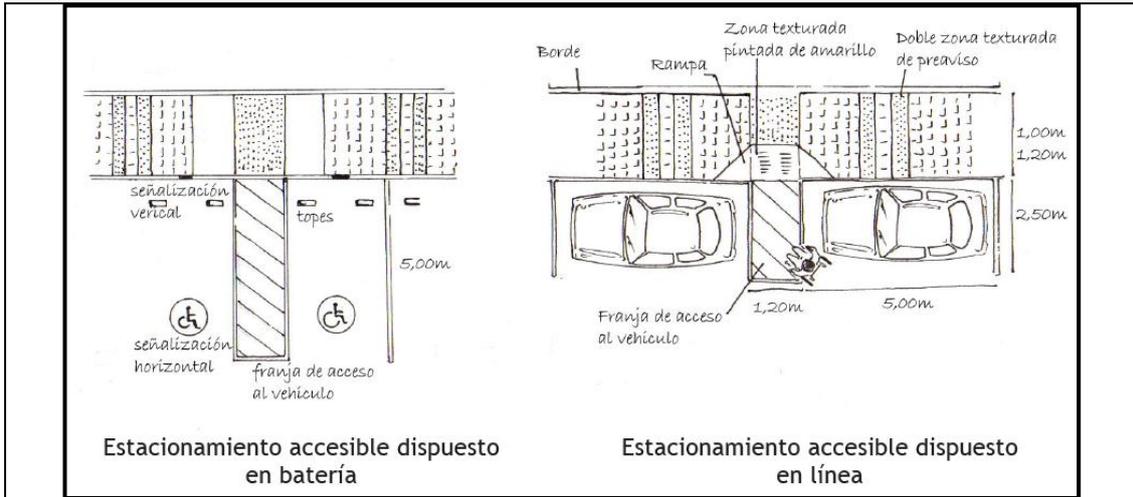


Figura 13, Estándares en cuanto a estacionamientos.

Tomado de: MINTUR, 2010.

Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

- d) Ofrecer estos parqueaderos prioritarios y anunciar el servicio de valet al momento en que la persona se inscribe al evento para poder estimar la cantidad de espacios que se van a necesitar y el personal necesario para ofrecer el servicio.

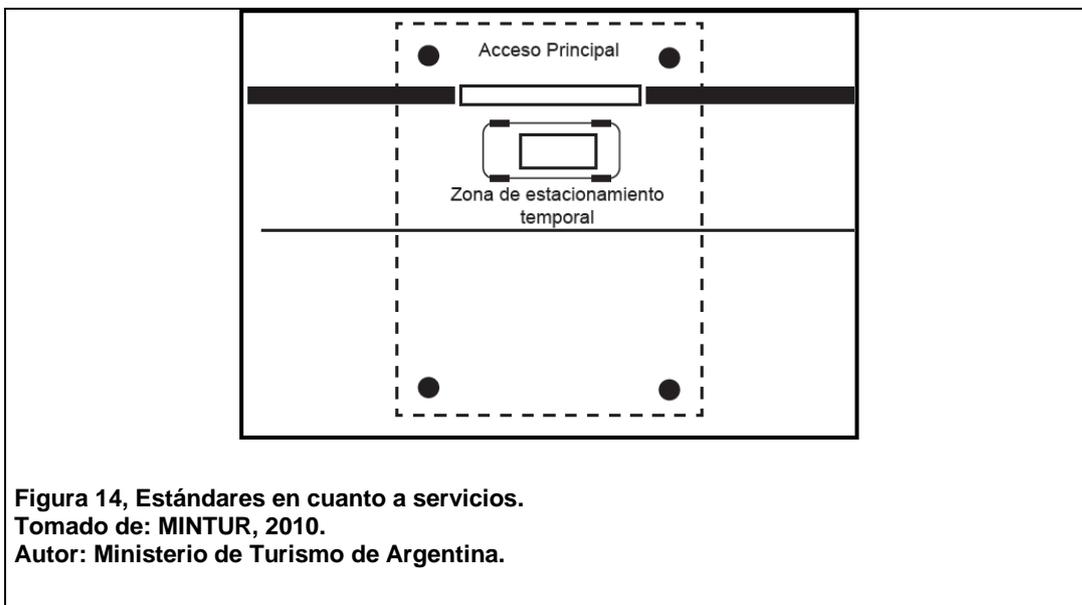


Figura 14, Estándares en cuanto a servicios.

Tomado de: MINTUR, 2010.

Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

Accesibilidad en la comunicación.

En cuanto a la ley:

La ley orgánica de discapacidades en el Ecuador trata el tema de las barreras comunicacionales con suma importancia, por lo tanto el aplicar las directrices de este manual cumplirá con dicha normativa apoyando la inclusión social a las personas con discapacidad en el tema de organización de eventos y haciendo que se vuelva realidad la exigencia de sus derechos como ciudadanos.

Directrices a aplicarse:

- a) La comunicación es la herramienta que usamos para poder intercambiar información o solamente alimentarnos de ella. Existen diferentes tipos de comunicación, oral, escrita, aumentativa, alternativa y tecnológica. En el caso de las personas con discapacidad auditiva o de habla, utilizan formas comunicativas complementarias, como por ejemplo el lenguaje de señas, la escritura en Braille, entre otras.
- b) Si en el evento se ofrece servicio de alimentos y bebidas es importante contar con una o dos cartas o menús en Braille o algún formato aumentado para las personas con discapacidad visual.
- c) Como se mencionó anteriormente, es importante que los textos que estén a disposición del cliente sean también accesibles, contando por lo menos con dos ejemplares en texto Braille. Además se deberá tener cuidado en no apilar este tipo de textos ya que podría perjudicarse el relieve.
- d) Es importante que en lo posible se cuente con un plano, guía informativa que se pueda entregar a los clientes con discapacidad, donde se indiquen los espacios y zonas accesibles, los servicios con los que cuenta, y que todo se encuentre debidamente señalado con el pictograma correspondiente.

- e) En cuanto a señalización lo principal será colocar el pictograma de accesibilidad en las entradas o ingresos principales al evento donde sea visible y suficientemente comunicativo.
- f) La señalización principal que deberá usarse en todo evento accesible será el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).



Figura 15, Señalética.
Tomado de: MINTUR, 2010.
Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

- g) Una correcta señalización cumplirá la función de informar, prevenir y orientar, permitiendo que las personas puedan acceder a los servicios que se van a ofrecer en el lugar donde se realice el evento.

Señal ética y pictogramas estándar.

Es de suma importancia manejar esta simbología en el ámbito de los servicios, señalizando la accesibilidad de los espacios para personas con discapacidad, tal como se muestra a continuación:

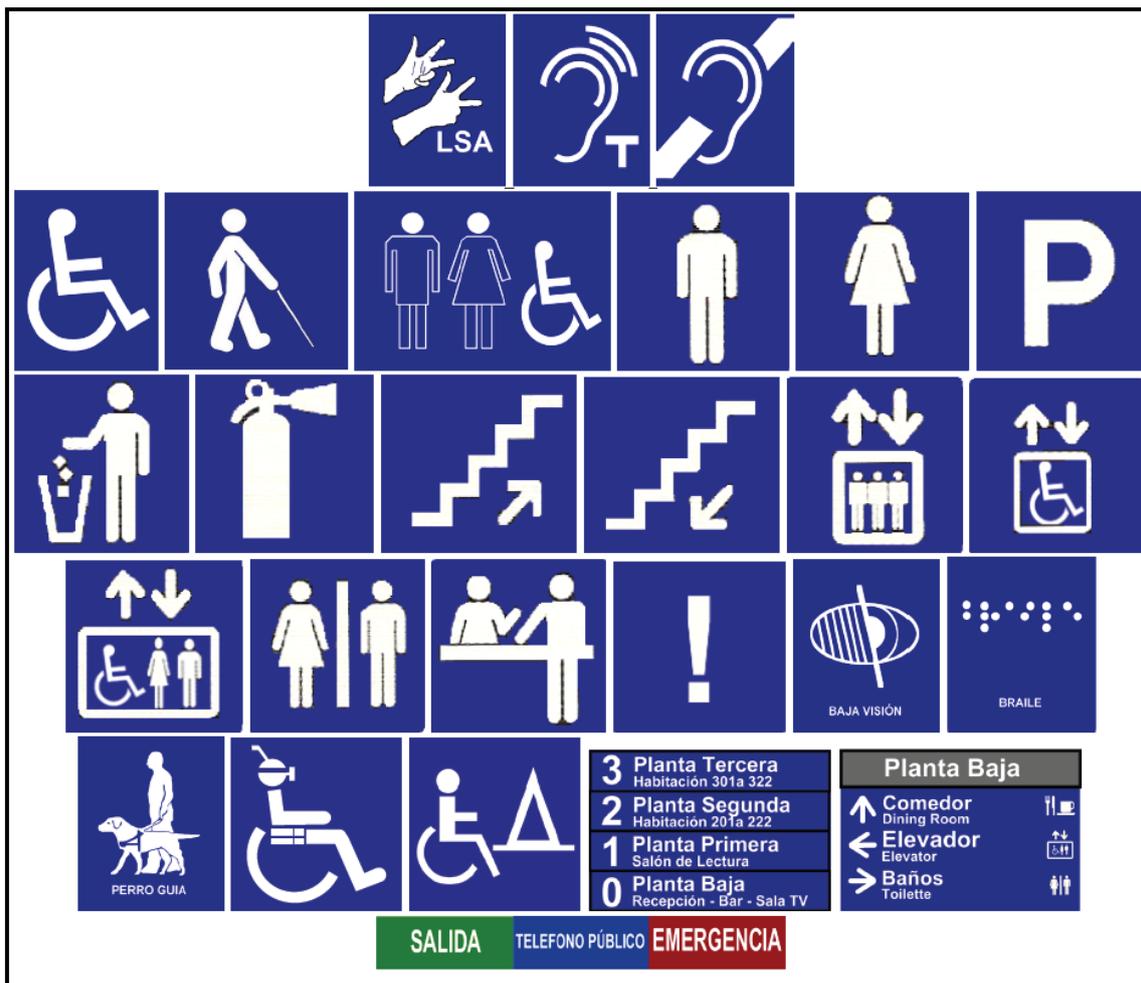


Figura 16, Señalética.
Tomado de: MINTUR, 2010.
Autor: Ministerio de Turismo de Argentina.

- h) En el tema comunicacional la directriz recomienda manejar material audiovisual, se puede lograr un cambio de importancia tan solo con detalles, como agregar subtítulos ocultos en videos que se proyecten en pantallas, los cuales describan a detalle todo el audio presente en el video, incluyendo onomatopeyas.
- i) Dentro del canal de comunicación que se quiere crear entre las personas con discapacidad, el personal y la empresa organizadora de eventos, es necesario incluir un sistema de retroalimentación. La directriz sugerirá utilizar un sistema de encuestas y sugerencias para obtener información de los clientes con discapacidad acerca de su experiencia y necesidades durante el evento; para cumplir esta directriz

se empleará el uso de fichas técnicas tanto de inscripción al evento, seguimiento, retroalimentación y cierre del mismo, para tener constancia del servicio que se prestó al cliente.

Estos formatos se encuentran disponibles en el capítulo 7 de este manual.

Capacitación y entrenamiento al PEC.

Como en toda empresa prestadora de servicios, es de suma importancia brindar capacitaciones al personal en varios niveles, uno de los principales es la atención al cliente, esta capacitación es dirigida por lo general al PEC, término técnico para referirse al personal en contacto con el cliente. El PEC, lo conforma aquel empleado que tenga una relación directa con el cliente dentro de un canal de comunicación o una línea de procesos, como por ejemplo en un restaurante, el mesero es quien atiende al cliente durante toda su visita a un local de alimentos y bebidas, la persona que no estará en contacto directo será el chef. En un hotel la persona en contacto directo será el recepcionista, quien es la primera persona que recibe al cliente.

Una vez identificadas las personas que conforman al PEC, se deberá brindar una serie de capacitaciones relacionadas al tema de servicio en general con inclusión y enfoque a las discapacidades. La capacitación también se enfocará en base a parámetros de cordialidad, valores, principios, sentido común, ética laboral y profesionalismo.

Una de las finalidades de la capacitación en el tema discapacidades, será el romper barreras comunicacionales, por ejemplo el contar con una persona disponible en la atención al cliente que sepa hablar lengua de señas de esta forma servirá de traductor e intérprete entre las personas con sordera y el resto de involucrados en un evento.

Esta misma persona podría ser la encargada de tratar con clientes con discapacidad o movilidad reducida, es importante designar a alguien del personal que esté capacitado en esta área y que se encargue de atender a este grupo de clientes durante todo el evento, de esta forma se brinda una atención personalizada de calidad que permite que la persona con discapacidad se siente cómoda y segura.

A veces no va a ser posible evitar cierto tipo de inaccesibilidad, en especial para el caso de tratar con personas ciegas; para contrarrestar esto es importante la capacitación y buena predisposición del personal en cuanto a la

atención de estos clientes, de esta forma se brindará comodidad y tranquilidad en compensación.

Hay una parte muy importante dentro de la capacitación del personal en el tema de discapacidades, y es que la empresa relacionada con eventos debe asegurarse de que los empleados conozcan y entiendan su papel de responsabilidad y aporte en el servicio accesible.

Considerar que el trato a las personas y todo tipo de clientes deberá ser igualitario para aportar a la integración social de las personas con discapacidad. Esto se logra aprendiendo acerca de cómo interactuar profesionalmente con este segmento, conociendo que cada persona con discapacidad es única, merece una atención personalizada hecha a la medida de sus necesidades y motivaciones.

Es por esto que el manual propone el uso de fichas técnicas estandarizadas, con las cuales se obtenga información de interés puntual para poder brindar una atención de calidad totalmente personalizada y profesional, y que el cliente con discapacidad se sienta a gusto en cualquier evento en el que participe, satisfaciendo todas sus expectativas y en el mejor de los casos, superándolas.

Directrices para guiar capacitación al PEC.

Las siguientes fichas muestran directrices sugeridas para el trato a personas con discapacidad de diferentes tipos, bajo las cuales se deberían fijar los parámetros de capacitación al personal.












TRATO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la movilidad , se tomarán en cuenta aquellas personas que utilicen algunos equipos o herramientas de ayuda, como por ejemplo, el uso de muletas.

Es importante que el personas este preparado para ofrecer ayuda, y que sobretodo sepa las técnicas precisas de cómo darla para poder asistir a estas personas correctamente.

Las formas en las que se puede asistir a estas personas es contando con una silla de ruedas que se pueda ofrecer para facilitar el recorrido de las áreas dentro de un evento, esta fácil estrategia brindará un valor agregado a su cliente.

Al momento de escoltar a una personas con este tipo de discapacidad , es importante saber que su caminar es más pausado, por el hecho de tener dificultades físicas para moverse normalmente, lo recomendable será caminar acorde el tiempo que se demore esta persona. Siempre y cuando se emplee amabilidad y paciencia para el trato de este cliente.

Ofrecer ayuda para el caso en que el cliente necesite cargar objetos, como bolsos, etc.

Recordar que se sienten más seguras cuando están cerca de los artefactos que utilizan para moverse, como andadores, bastones, entre otros.












Figura 17, Directrices de capacitación.
Adaptado de: MINTUR, 2010.



TRATO AL CLIENTE QUE UTILIZA UNA SILLA DE RUEDAS

Por lo general las personas con discapacidad que utilizan una silla de ruedas para movilizarse, andan acompañadas. Esto no quiere decir que debemos tratar directamente con ellas ni que serán sus intermediadores, por esta razón es importante dirigirse siempre directamente al cliente que utiliza la silla, para darle importancia.

El personal de servicio que atienda a este tipo de cliente, deberá ubicarse frente a la persona en la silla, de tal forma en que la distancia, posición y ángulo sea el adecuado para dirigirse a esta persona cuando se habla con ella. El contacto visual es importante en toda circunstancia cuando se trata de atención al cliente.

Se deberá prever en todo momento que la silla de ruedas del cliente no sea obstaculizada en ningún momento, por algún objeto o persona, ya que su silla conforma su espacio privado y no hay que invadirlo.

En el caso de que la persona requiera de ayuda para mover su silla, no se deberá manipular la misma de forma brusca, ni con demasiada cautela, ya que al momento de actuar con seguridad, se transmitirá esa seguridad al cliente. Se deberán tener conocimientos generales acerca de cómo manejar una silla de ruedas.



Figura 18, Directrices de capacitación.
Adaptado de: MINTUR, 2010.



TRATO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD VISUAL

Como se explica en la ficha anterior, los clientes con discapacidades por lo general están acompañados de algún familiar o auxiliar. Por lo mismo, al momento de recibirlas es importante dirigirse directamente al cliente no a la personas que está con ella.

Al tratar con este cliente, hay que prestar cuidado en la forma de presentarnos, ya que ésta debe ser directa, frontal, para que la persona sepa que nos dirigimos a ella, y que la atención será para ella.

Cuando se esté prestando ayuda a este tipo de cliente, se deberá guiarlo, para esto uno puede ofrecer su brazo u hombro de apoyo, pero no tocarlo ya que necesita de todos sus medios para poder ubicarse por sí mismo.

En el caso de que la persona de servicio sea el único acompañante del cliente con discapacidad visual, es importante que avise al momento que se va a retirar o dejarlo solo.



Figura 19, Directrices de capacitación.
Adaptado de: MINTUR, 2010.



TRATO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Dentro del segmento de clientes con este tipo de discapacidad, habrá un grupo el cual se comunique únicamente mediante lenguaje de señas, por lo mismo será de importancia contar con una persona del equipo de servicio que esté capacitada en esta forma de comunicación. La misma servirá de traductora entre todos los involucrados en el evento.

Al igual que el trato de clientes con otros tipos de discapacidades, a estas personas habrá que brindarles un trato personalizado y directo al cliente.

El trato hacia este cliente deberá ser amable y sutil. A pesar de que esta persona no escucha, capta mensajes de otras formas, por ejemplo, mediante la expresión facial y corporal, por lo tanto al momento de querer transmitir un algo la persona lo captará de forma idónea.

Recordar que estas personas también leen los labios, por lo que en una conversación habrá que vocalizar las palabras bastante bien, sin exageraciones, ni con pausas muy largas.

Como parte del personal de servicio, es importante actuar con seguridad y confianza, no mostrar nervios al momento de comunicarse con estos clientes, ya que realmente no es difícil comunicarse a base de señas y expresiones específicas. Además este gesto de tranquilidad y amabilidad se transmitirá a su cliente.

Una herramienta útil para la persona de servicio encargada, puede ser el llevar una libreta que sirva de apoyo para anotar palabras de ayuda y completar oraciones, de esta forma se facilitará y complementará la comunicación.



Figura 20, Directrices de capacitación.
 Adaptado de: MINTUR, 2010.

FORMATOS.

Formato ficha de inscripción a evento.

Estas fichas servirán para obtener información de asistentes, y elaborar base de datos con información específica, por ejemplo, formularios para inscripción de carreras deportivas, y eventos en general. Usar la que se aplique.

Formato 1. Estándar inscripción o participación a evento deportivo

ESPACIO PARA
LOGO / NOMBRE DEL EVENTO



FICHA #

APELLIDO NOMBRE

FECHA DE NACIMIENTO / / EDAD #CI

TELÉFONO DISTANCIA

COBERTURA MÉDICA

TIPO DE SANGRE

Por la presente, autorizo a la Organización o a quien ésta designe y a todos los otros médicos o profesionales de la salud aliados necesarios para ayudarme a realizar la transfusión o transfusiones de sangre o productos de la sangre. Entiendo en general de qué se trata una transfusión de sangre o productos de la sangre y los procedimientos que se utilizarán. Entiendo que el médico tratante o quien éste designe decidirá la cantidad y el tipo de producto de la sangre que se necesitará para estabilizar mi condición o salvar mi vida basándose en mis necesidades particulares.

ANTECEDENTES DE PATOLOGÍA PERSONAL

ALERGIAS SI NO INDIQUE A QUE

ANTECEDENTES DE ENFERMEDADES CLÍNICAS

HIPERTENSIÓN SI NO VIH SI NO DIABETES SI NO EPILEPSIA SI NO

ANTECEDENTES DE PATOLOGÍAS QUIRÚRGICAS

¿HA TENIDO ALGUNA CIRUGÍA? SI NO INDIQUE CUÁL

¿TIENE ALGUNA ENFERMEDAD RESPIRATORIA?

ASMA SI NO TUBERCULOSIS SI NO BRONQUITIS SI NO OTRA

¿TIENE ALGUNA ENFERMEDAD CARDÍACA? SI NO INDIQUE CUÁL

¿USA MEDICAMENTOS? SI NO INDIQUE CUÁL

¿CONSUME DROGAS? SI NO INDIQUE CUÁL

¿ESTÁ EMBARAZADA O SOSPECHA ESTARLO? SI NO

¿TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD? SI NO INDIQUE CUÁL

¿CUÁLES SON SUS REQUERIMIENTOS PERSONALES? (LOS MISMOS SERÁN TOMADOS EN CUENTA POR LA ORGANIZACIÓN)

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTAR A

¿QUÉ RELACIÓN TIENE CON UD?

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

FIRMA

Figura 21, Formatos.
Adaptado de: Investigación del autor.

Formato 2: Estándar inscripción o participación a evento deportivo

<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;"> ESPACIO PARA LOGO / NOMBRE DEL EVENTO </div>		
FICHA #	<input type="text"/>	
APELLIDO	<input type="text"/>	NOMBRE <input type="text"/>
FECHA DE NACIMIENTO	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	EDAD <input type="text"/> #CI <input type="text"/>
TELÉFONO	<input type="text"/>	DISTANCIA <input type="text"/> TIPO DE SANGRE <input type="text"/>
COBERTURA MÉDICA	<input type="text"/>	
ALERGIAS	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INDIQUE A QUÉ <input type="text"/>	
CONDICIÓN MÉDICA	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> ¿TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INDIQUE CUÁL <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> ¿CUÁLES SON SUS REQUERIMIENTOS PERSONALES? (LOS MISMOS SERÁN TOMADOS EN CUENTA POR LA ORGANIZACIÓN)		
EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTAR A	<input type="text"/>	
¿QUÉ RELACIÓN TIENE CON UD?	<input type="text"/>	
TELÉFONO 1	<input type="text"/>	
TELÉFONO 2	<input type="text"/>	<hr style="width: 150px; margin: 0 auto;"/> FIRMA

Figura 22, Formatos.
Adaptado de: Investigación del autor.

Formato 3. Estándar inscripción o participación a evento social, corporativo, etc.:

<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;"> ESPACIO PARA LOGO / NOMBRE DEL EVENTO </div>		
FICHA #	<input type="text"/>	
APELLIDO	<input type="text"/>	NOMBRE <input type="text"/>
FECHA DE NACIMIENTO	<input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/> <input type="text"/>	EDAD <input type="text"/> #CI <input type="text"/>
TELÉFONO	<input type="text"/>	EMAIL <input type="text"/>
ALERGIAS	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INDIQUE A QUÉ <input type="text"/>	
¿TIENE ALGUNA RESTRICCIÓN ALIMENTICIA?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INDIQUE A QUÉ <input type="text"/>	
¿TIENE ALGUNA PREFERENCIA ALIMENTICIA?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INDIQUE CUÁL <input type="text"/>	
¿TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INDIQUE CUÁL <input type="text"/>	
¿CUÁLES SON SUS REQUERIMIENTOS PERSONALES? (LOS MISMOS SERÁN TOMADOS EN CUENTA POR LA ORGANIZACIÓN)		
<input type="text"/>		
ESPACIO PARA CONTACTO DE EMPRESA ORGANIZADORA		<hr style="width: 100%;"/> FIRMA

Figura 23, Formatos.
Adaptado de: Investigación del autor.

Formato de supervisión de cumplimiento de requerimientos.

Dados los requerimientos de cada cliente en el formulario de inscripción se asignará a una persona como supervisor el cual se encarga de que se cumpla con los requerimientos que pidió el cliente durante el evento, desde que llega hasta que se va. Esta persona ofrecerá una atención personalizada al cliente con discapacidad haciendo el papel de anfitrión y mediador entre los prestadores de servicios.

Dentro del protocolo del evento deberá quedar claro que la persona anfitriona encargada del cliente con discapacidad se contactará con el mismo a fin de poner su servicio a disposición, números telefónicos de contacto y dar indicaciones generales.

El formato que utilizará para supervisión es el siguiente:

ESPACIO PARA LOGO / NOMBRE DEL EVENTO																				
FICHA #	<input type="text"/>																			
APELLIDO	<input type="text"/>	NOMBRE <input type="text"/>																		
DISCAPACIDAD	<input type="text"/>																			
REQUERIMIENTOS PERSONALES	<input type="text"/>																			
<p>¿SOLICITÓ SERVICIO DE TRANSPORTE? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿UTILIZÓ EL SERVICIO DE TRANSPORTE? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿INGRESÓ POR LA PUERTA PREFERENCIAL? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿LO RECIBIÓ ANFITRIÓN DESIGNADO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿TUVO UN ÁREA DESIGNADA PARA PERMANECER DURANTE EL EVENTO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> (MESA, SALA, UBICACIÓN ESPECIAL DENTRO DEL EVENTO).</p> <p>SE CUMPLIERON ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD?</p> <table border="0"> <tr> <td>ARQUITECTÓNICA</td> <td>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></td> <td>INGRESOS</td> <td>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></td> <td>ÁREA DEL EVENTO</td> <td>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>COMUNICACIONAL</td> <td>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></td> <td>SALIDAS</td> <td>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></td> <td>SANITARIOS</td> <td>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SERVICIO</td> <td>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			ARQUITECTÓNICA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	INGRESOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	ÁREA DEL EVENTO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	COMUNICACIONAL	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SALIDAS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SANITARIOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SERVICIO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
ARQUITECTÓNICA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	INGRESOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	ÁREA DEL EVENTO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>															
COMUNICACIONAL	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SALIDAS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SANITARIOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>															
SERVICIO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																			
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> FIRMA ANFITRIÓN																				

Figura 24, Formatos.
Adaptado de: Investigación del autor.

Formato para encuesta para medir satisfacción del cliente.

El post evento no solo trata del cierre del evento, la cancelación y facturación del mismo, en realidad se deberá centrar en el nivel de satisfacción del cliente de la productora de eventos.

Se deberá mantener el número de la ficha para darle un correcto seguimiento al servicio que se prestó al cliente en particular.

Por otro lado tenemos la medición de satisfacción del cliente objetivo que será la persona con discapacidad que se inscribió al evento y solicitó servicios especiales.

Para medir la satisfacción de este cliente se elaborará la siguiente encuesta que llegará al cliente vía mail, llamada telefónica o correo.

ESPACIO PARA LOGO / NOMBRE DEL EVENTO	
FICHA #	<input type="text"/>
APELLIDO	<input type="text"/>
NOMBRE	<input type="text"/>
DISCAPACIDAD	<input type="text"/>
ESPACIO PARA NOMBRE EMPRESA ORGANIZADORA:	
LE AGRADECE POR HABER SIDO PARTE DEL EVENTO:	ESPACIO PARA NOMBRE DEL EVENTO
<p>PARA NOSOTROS ES REALMENTE IMPORTANTE SU OPINIÓN, POR ESTA RAZÓN LE PEDIMOS UNOS MINUTOS DE SU TIEMPO PARA LLENAR LA SIGUIENTE ENCUESTA QUE NOS PERMITIRÁ MEJORAR E INNOVAR NUESTROS SERVICIOS PARA UNA PRÓXIMA OCASIÓN.</p> <p>LA SIGUIENTE ENCUESTA SERÁ ÚNICAMENTE PARA USO INTERNO DE LA PRODUCTORA DE EVENTOS. LOS ESPACIOS DE REQUERIMIENTOS DEBERÁN SER LLENADOS CON LA INFORMACIÓN DE LAS FICHAS QUE PRECEDEN A ESTA.</p> <p>SEGÚN SU HOJA DE INSCRIPCIÓN USTED HA SOLICITADOS EL/LOS SIGUIENTE/S REQUERIMIENTO/S.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>LOS CUALES TUVIERON UN RIGUROSO SEGUIMIENTO DURANTE EL EVENTO PARA PODER CUMPLIR CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.</p> <p>¿CONSIDERA USTED QUE SUS REQUERIMIENTOS FUERON ATENDIDOS?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿RECIBÍ UN TRATO AMABLE, PROFESIONAL Y PERSONALIZADO POR PARTE DEL PERSONAL DE SERVICIO?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿CONSIDERA QUE EL EVENTO CUMPLIÓ CON ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD QUE LE BRINDARON SEGURIDAD Y COMODIDAD?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>SUS COMENTARIOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS SON VALIOSOS PARA NOSOTROS, POR FAVOR NOTIFÍQUENOS SI TIENE ALGUNA:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: center;">_____ FIRMA</p>	

Figura 26, Formatos.
Adaptado de: Investigación del autor.

Formato para realizar reporte de resultados.

Basados en la información obtenida de los anteriores dos tipos de formularios, se deberá llenar el siguiente reporte:

ESPACIO PARA LOGO / NOMBRE DEL EVENTO		
NOMBRE DEL EVENTO	<input type="text"/>	
FECHA DEL EVENTO	<input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/> <input type="text"/>	LUGAR <input type="text"/>
ACCIONES Y/O MEDIDAS A TOMARSE A CORTO PLAZO		
<input type="text"/>		
ACCIONES Y/O MEDIDAS A TOMARSE A LARGO PLAZO		
<input type="text"/>		
ACCIONES Y/O MEDIDAS NO APLICABLES		
<input type="text"/>		
<hr/>		
FIRMA		

Figura 27, Formatos.
Adaptado de: Investigación del autor.

Formato, carta tipo para realizar post evento, cierre y agradecimiento.

Los objetivos de realizar esto son:

- Demostrar que los clientes son valiosos para la productora de eventos.
- Agradecerles por haber participado en el evento.

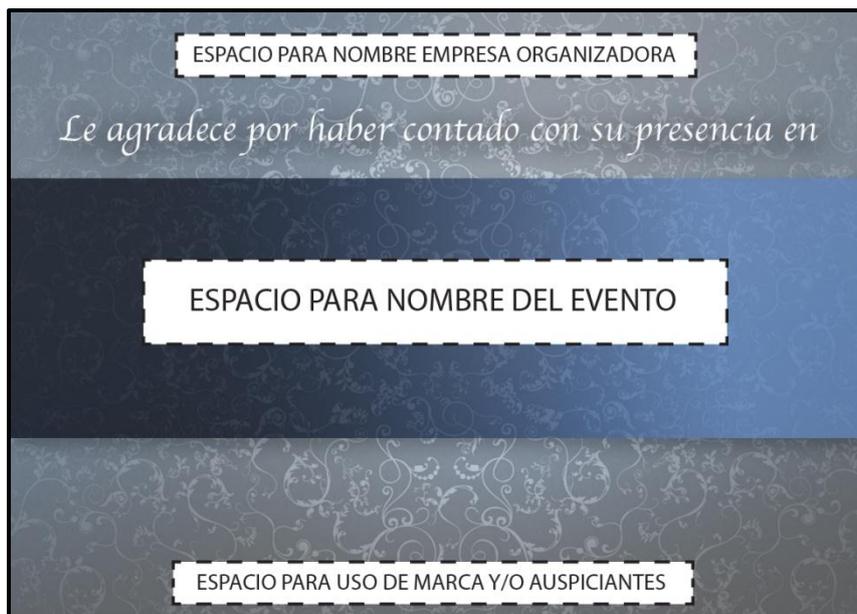


Figura 28, Formatos.
Adaptado de: Investigación del autor.

REFERENCIAS.

Ariansen, J. (2006) Francois Vatel el Trágico Anfitrión de Chantilly, recuperado el 20 de enero del 2013 de <http://www.historiacocina.com/gourmets/articulos/vatel.htm>

Asamblea Nacional. (2012) Ley Orgánica de Discapacidades, Quito, Ecuador.

Bastar, S. (2008) Ética, Valores y Vocación de Servicio, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://www.imagenidea.com.mx/documents/EticaValoresyServicio.pdf>

Cevallos, G. (2013) Entrevista a experto en el tema de discapacidades, Quito, Ecuador, realizado el 20 de junio a las 11H00.

CONADIS. (2012) Antecedentes Históricos: las discapacidades en el Ecuador, recuperado el 20 de agosto del 2012 de http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=57%3Aantecedentes-historicos&catid=34%3Aentidad&Itemid=1

CONADIS. (2013) Datos generales por provincia: Pichincha, recuperado el 28 de julio de 2013 de http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=69

Definición.de (2008) Definición, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://definicion.de>

Definición abc. (2007) General, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://www.definicionabc.com>

GESTAC. (2012) Tipos de Eventos, España, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://www.congresosgestac.es/index.php/es/congresos-y-eventos-3/eventos/tipos-de-eventos>

Herrera, R. (2013) Etimología de Anfitrión, recuperado el 25 de enero del 2013 de <http://etimologias.dechile.net/?anfitrion>

IMSS. (2012) ¿Qué es la discapacidad?, México, recuperado el 30 de enero del 2013 de http://www.imss.gob.mx/programas/discapacidad/Pages/tipos_discapacidad.aspx

MINTUR .(2010) Directrices de Accesibilidad en Servicios Turístico, Buenos Aires, Argentina, primera edición.

Miss, P. (2009) El Valor del Respeto, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://respetoscc.blogspot.com/2009/06/definicion-respeto.html>

Morales, A. (2011) Origen Evolución y Estadísticas de los Eventos en el Mundo, recuperado el 20 de enero del 2013 de <http://andreameventos.blogia.com/2011/030101-origen-evolucion-y-estadisticas-de-los-eventos-en-el-mundo.php>

Ramos, F. (2008) El Protocolo de Empresa Herramientas para crear Valor, La Coruña, España, editorial: Netbiblo.

Valores Éticos. (2013) Definición de Profesionalidad, recuperado el 6 de mayo del 2013 de <http://valoreseticos.net/definicion-de-profesionalidad/>

Vicepresidencia República del Ecuador. (2013) recuperado el 25 de abril del 2013 <http://www.vicepresidencia.gob.ec/>